



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para  
incrementar la calidad de servicio en el área de almacén de la  
empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniero Industrial**

**AUTORES:**

Murga Orellana, Edgar José (ORCID: 0000-0002-6366-407X)

Pari Güere, Anderson Kevin (ORCID: 0000-0002-7262-4264)

**ASESORA:**

Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela (ORCID: 0000-0002-2308-4281)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A Dios por estar siempre conmigo acompañándome en la lucha a lo largo de mi carrera profesional, por ser mi fortaleza ante la adversidad. Asimismo, a mis parientes más cercanos por su aliento y sus más sinceros deseos de mi superación

### **Agradecimiento**

A mi madre y hermanas por los valores y enseñanzas que me dieron en el transcurso de mi vida, por la motivación que me dan para seguir adelante, a los doctores ingenieros que me han tenido mucha paciencia a la hora de corregir y brindarme su grata experiencia, dándome su aliento para que terminara de forma satisfactoria mi carrera como ingeniero industrial.

## Índice de contenidos

Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2 Variables y operacionalización.....	20
3.3 Población, muestra y muestreo.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5 Procedimientos .....	25
3.6 Método de análisis de datos .....	48
3.7 Aspectos éticos.....	48
IV. RESULTADOS .....	49
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. CONCLUSIONES .....	62
VII. RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS .....	64
ANEXOS .....	68

## Índice de tablas

Tabla 1.	Causas frecuentes que se presentaron.....	2
Tabla 2.	Expertos que validaron los instrumentos de medición .....	24
Tabla 3.	Productos de la línea Fruver que ofrece la empresa. ....	25
Tabla 4.	Productos de la línea Carnicería que ofrece la empresa. ....	26
Tabla 5.	Productos de la línea Fiambres que ofrece la empresa.....	27
Tabla 6.	Productos de la línea Lácteos que ofrece la empresa. ....	28
Tabla 7.	Productos de la línea de Servicios que ofrece la empresa.....	29
Tabla 8.	Resumen de las líneas de productos .....	30
Tabla 9.	Resumen de las líneas de Servicios.....	31
Tabla 10.	Equipos y maquinarias usados en el proceso.....	32
Tabla 11.	Descripción de los materiales que se usan en cada actividad .....	34
Tabla 12.	Descripción de las actividades específicas que se realizan .....	37
Tabla 13.	Flujo grama de procedimiento .....	40
Tabla 14.	Presencia de Makro en el mundo .....	50
Tabla 15.	Medición de servicio en la línea de frutas .....	52
Tabla 16.	Medición de servicio en la línea de verduras .....	53
Tabla 17.	Medición de servicio en la línea de abarrotes .....	54
Tabla 18.	Medición de servicio en la línea de Productos varios .....	55
Tabla 19.	Medición de servicio en la línea de carnes.....	56

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i>	Diagrama Ishikawa de la baja calidad de Servicio covid 19 en el área de almacén de Makro Supermayorista S.A. Santa Anita, 2020. ....	1
<i>Figura 2.</i>	Representación de las causas en la gráfica de Pareto .....	2
<i>Figura 3.</i>	Diagrama de operación de procesos-DOP - Actual .....	38
<i>Figura 4.</i>	Diagrama de actividades – DAP- Proceso actual .....	39
<i>Figura 5.</i>	Evidencia del rechazo de mercadería luego de la inspección .....	42
<i>Figura 6.</i>	Evidencia de la falta de coordinación para eliminar desechos .....	43
<i>Figura 7.</i>	Evidencia de proveedores con unidades de gran tamaño .....	43
<i>Figura 8.</i>	Evidencia de escasa capacitación en el uso de equipos .....	44
<i>Figura 9.</i>	Evidencia de escasa capacitación en el uso de stockas .....	45
<i>Figura 10.</i>	Evidencia de la falta de control de equipos y zonas de seguridad .....	46
<i>Figura 11.</i>	Evidencia de reclamos del cliente por la atención.....	46
<i>Figura 12.</i>	Evidencia de productos desabastecidos.....	47
<i>Figura 13.</i>	Ubicación de la empresa .....	49
<i>Figura 14.</i>	Representación de la participación de la línea frutas.....	52
<i>Figura 15.</i>	Representación de la participación de la línea verduras.....	53
<i>Figura 16.</i>	Representación de la participación de la línea abarrotes.....	54
<i>Figura 17.</i>	Representación de la participación de productos varios .....	56
<i>Figura 18.</i>	Representación de la participación de carnes y otros.....	57

## **Resumen**

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar en qué medida el plan de seguridad y salud en el trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la calidad de servicio en el área de almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2020; para ello se elaboró diversos diagramas y flujogramas para poder identificar las diversas tareas o procesos que luego se clasificaron de acuerdo al peligro o riesgo que estos puedan ocasionar sobre la seguridad y salud de los colaboradores. Se realizó capacitaciones y concientización sobre la importancia de la prevención para evitar el contagio del virus covid-19, de modo que los clientes puedan sentirse seguros al ingresar a las instalaciones para adquirir los productos. El estudio tuvo un diseño descriptivo. La población estuvo conformada por 20 trabajadores del área de almacén de la empresa de estudio, estos fueron evaluados en dos periodos de 4 meses antes y 4 meses después. La técnica empleada fue la observación, el instrumento fue la ficha de recolección de datos. Se concluyó que la aplicación del plan de seguridad y salud en el trabajo Covid 19, se logró incrementar la calidad de servicio en el área de almacén de la empresa de estudio.

**Palabras Claves:** Seguridad, calidad, ley 29783, servicio, satisfacción.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine to what extent the Occupational Health and Safety Plan Law 29783 Covid 19 to increase the quality of service in the warehouse area of the company Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2020; For this, various diagrams and flowcharts were drawn up in order to identify the various tasks or processes that were later classified according to the danger or risk that these may cause on the health and safety of employees. Training and awareness-raising was carried out on the importance of prevention to avoid the spread of the covid-19 virus, so that customers can feel safe when entering the facilities to purchase the products. The study had a descriptive design. The population consisted of 20 workers from the warehouse area of the study company; these were evaluated in two periods of 4 months before and 4 months after. The technique used was observation; the instrument was the data collection sheet. It was concluded that the application of the Covid 19 occupational health and safety plan was able to increase the quality of service in the warehouse area of the study company.

**Keywords:** Safety, quality, law 29783, service, satisfaction



## **I. INTRODUCCIÓN**

En esta parte inicial de nuestro estudio se consideró la apreciación del tema de estudio en el contexto global, nacional y local, estos temas estuvieron relacionado con las variables que se definió para esta investigación; para luego hacer la respectiva pregunta de investigación, los fundamentos que sustentaron hacer este estudio y por último se determinó los objetivos e hipótesis de la investigación.

El tema de seguridad y salud en este mundo globalizado es de mucha importancia en todo tipo de industrias, debido a que se ha transformado en un aliado clave para alcanzar metas propuestas por las organizaciones, el cual como objetivo tiene disminuir diversas enfermedades y accidentes generados en los puestos de trabajo, esto ha permitido que las empresas puedan enfocarse más en la adaptación de un método de certeza y salubridad en plena función mejorando la calidad de servicio y destreza del trabajador.

Al respecto Riaño y Palencia (2016) mencionaron que “una meta fundamental de la seguridad y salud es asegurar a los colaboradores de las amenazas e inseguridad en el sector de labor que puedan generar muertes, padecimiento o incapacidad” (p.4).

Los autores concluyeron que el propósito de la meta fundamental de la salubridad de los trabajadores y protección frente a las enfermedades ocasionadas por la falta de condiciones ideales para el trabajo, buscando la adaptación e integración de las actividades con el trabajador y brindando la seguridad en cada área de trabajo con el propósito de establecer y conservar un entorno fiable y beneficioso que aporten un incremento de calidad y de rendimiento operativo.

A nivel nacional la salubridad y salud en la fábrica tiene un papel considerable bajo la norma N° 29783, lo cual posee como propósito fomentar una instrucción de preparación de un plan de contingencias laborales en todos los sectores económicos y facilita la realización del sistema de gestión para establecer un buen entorno de funciones en el trabajo seguro, esta gestión es responsabilidad del empleador, el cual asume con compromiso notable y liderazgo la implementación dentro de las organizaciones para rebajar los incidentes y padecimientos laborales.

Sobre la mencionada ley, Cantera y Chinguel (2015) indicaron:

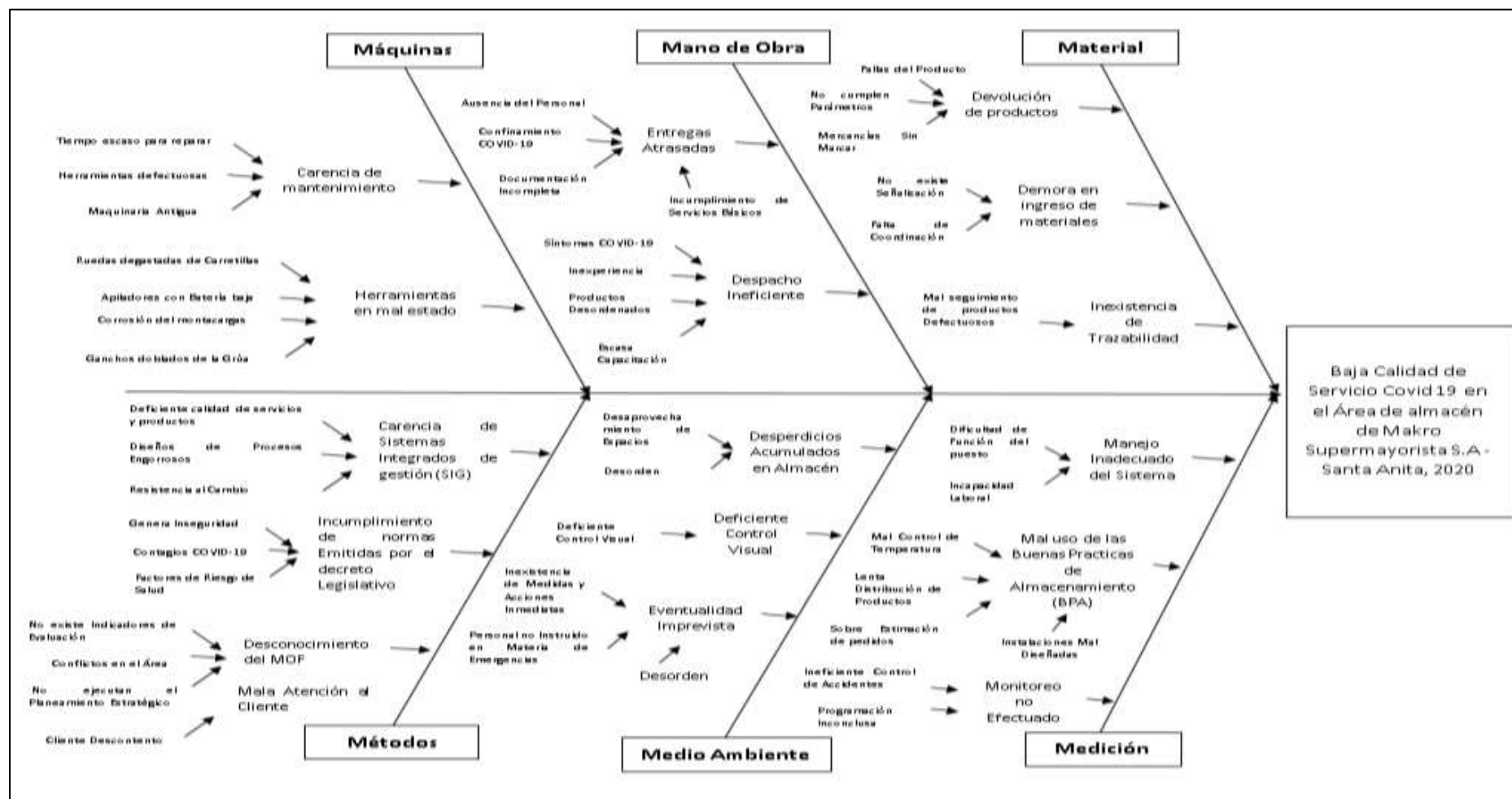
El procedimiento de diligencia de seguridad y salud ocupacional en la industria, es actualmente una condición reglamentaria en nuestra nación, realizar un método de dirección de certeza fomentará a disminuir el peligro de eventualidades de alto riesgo, periodo conciso ineficaz. La ley 29783 nos propone una misión neutral de evaluación, eficaz y práctico en valor-ganancia. (p.12)

Lo mencionado por los autores indica que la legislación de la salubridad y protección en una industria se aplica en conjunto de todo el compartimiento económico, posee procedimientos que nos garantiza tener un buen ambiente de trabajo seguro, así mismo nos ayudará a prevenir los accidentes, enfermedades laborales reduciendo el ausentismo en los trabajadores, minimizando los errores en la operatividad y generando un incremento en la productividad.

Makro Supermayorista S.A es una cadena de tiendas que ofrece artículos nutritivos y no nutritivos que pertenece a una asociación holandés Steenkolen Handels Vereniging, creado en Amsterdam en 1968, la apertura de sus procedimientos comenzó en Perú en el año 2009 posicionándose con 16 establecimientos a nivel regional enfocándose en sumas necesidades de cada cliente y ofreciendo los mejores precios a diferencia de sus competidores.

Actualmente Makro Supermayorista S.A presenta una serie de problemáticas claves en la calidad de servicio, a causa del COVID-19, los porcentajes indican que el 45 % del personal en tienda se enfermó con el SARS-COV-2, debido a sus síntomas, generó dificultades en las actividades diarias, afectó la calidad de servicio al momento de recibir las mercaderías, así mismo en el almacenaje de los productos, preparación y demora de los pedidos, despacho de los productos alimenticios y no alimenticios, para los factores que han ocasionado la pandemia se ha dado un tratamiento a todas las actividades por la seguridad del personal y público en general, Makro tomó medidas ante los altos contagios, entre las medidas se establece la salubridad de toda mercadería, plan de cuadrillas de trabajo, exámenes médicos para detectar el SARS-COV-2, desinfección diaria las áreas de trabajo.

Figura 1. Diagrama Ishikawa de la baja calidad de Servicio covid 19 en el área de almacén de Makro Supermayorista S.A. Santa Anita, 2020.

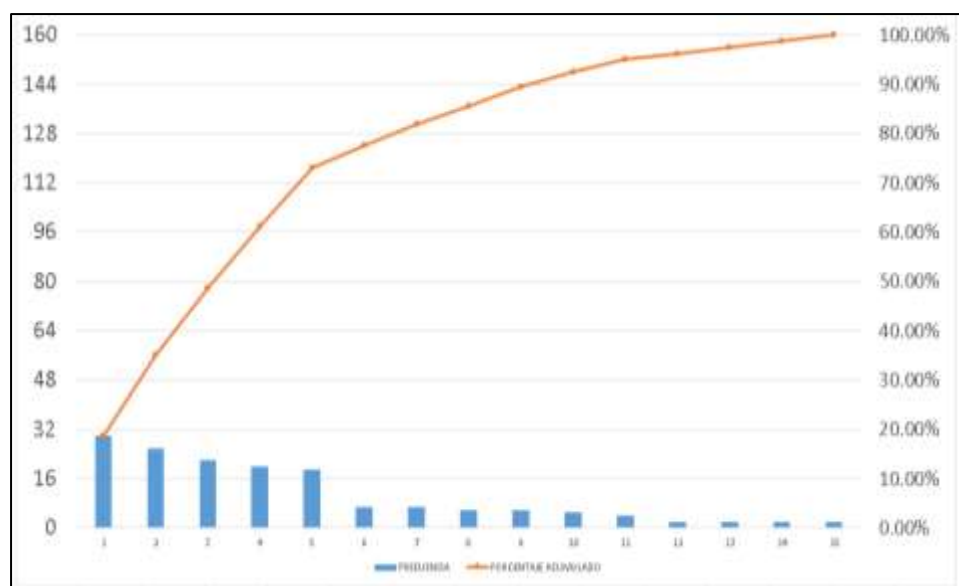


Fuente: Elaboración Propia

Tabla 1. Causas frecuentes que se presentaron

ítem	Detalle del problema	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	% acumulado
C1	Escasa capacitación	30	30	18.75%	19%
C2	No se cumple la normativa vigente de SST	26	56	16.25%	35%
C3	No existe medidas ni acciones inmediatas	22	78	13.75%	49%
C4	Despacho ineficiente	20	98	12.50%	61%
C5	Cliente descontento	19	117	11.88%	73%
C6	Deficiente calidad de servicios y productos	7	124	4.38%	78%
C7	No cumplen con los parámetros de calidad	7	131	4.38%	82%
C8	Dificultad de función del puesto	6	137	3.75%	86%
C9	Personal no instruido en materia de emergencias	6	143	3.75%	89%
C10	No ejecutan el plan estratégico	5	148	3.13%	93%
C11	Contagios Covid-19	4	152	2.50%	95%
C12	Ausencia de personal	2	154	1.25%	96%
C13	Tiempo escaso para reparar	2	156	1.25%	98%
C14	Síntomas covid-19	2	158	1.25%	99%
C15	Ineficiente control de accidentes	2	160	1.25%	100%
	Total	160		100%	

Figura 2. Representación de las causas en la gráfica de Pareto



Analizando el diagrama de Pareto que se muestra en la tabla 1 y en la figura 2, nos ilustra lo siguiente: las seis primeras causas son el mayor problema por el cual la empresa está obteniendo mal servicio de calidad, teniendo en cuenta esta problemática se ha decidido implementar el plan de seguridad y salud en el trabajo para mejorar la calidad de servicio de la misma.

A causa de la pandemia, se viene dando la demanda de productos alimenticios y productos para el hogar, por esta razón aumentó las medidas que se tienen que tomar en cuenta para evitar la propagación de COVID-19 dentro de la tienda Makro, debido a esta problemática se da se da el propósito de este trabajo, la salubridad y protección en una industria de almacenes sujeta a incrementar la calidad de servicio Covid 19, Makro Supermayorista S.A – Santa Anita, 2020.

Respecto a las justificaciones que nos llevó a la realización de este estudio, y considerando el tipo de investigación y el objetivo por conseguir se consideró fundamentar las justificaciones en función de lo mencionado. Además del beneficio hacia la organización a partir del perfeccionamiento de salubridad y protección en la industria, todo esto implica el argumento idóneo para la investigación.

Por ello, Carrasco (2014) mencionó: “La justificación de la investigación se realiza con propósitos finales previamente determinados y ponderados, de tal manera que los obvios beneficios que se alcanzan, y que la población apreciará, sean razones suficientes para llevar a cabo la investigación” (p. 40).

Lo anterior mencionado indica que se debe puntualizar mediante el propósito que tiene el informe de investigación, es importante precisar, delimitar y analizar objetivos que anticipadamente hayan sido transparente, esto conlleva a que la sociedad evaluará y considerará los suficientes argumentos para estar satisfecho; y todo esto gracias a los beneficios que obtendrán a través de los resultados favorables.

Justificación teórica, el documento de búsqueda y averiguación se justifica teóricamente por que produce deliberación y comparación del programa de salubridad y protección por el cual en los presentes años se ha ido modificando gracias a los antecedentes ya existentes, esto conlleva a un debate de conocimientos por obtener una buena cimientos a partir de buenos fundamentos, prolongación y métodos de conciencia natural que ayuda a contrastar la evolución y el cambio que se ha dado en la calidad para otorgar un buen servicio.

Bernal (2010) indicó: “En el momento de la determinación del aprendizaje que permite producir gran consideración y discusión académica acerca de la inteligencia contemporánea o auténtica, comparar y verificar una hipótesis, la comprobación del desenlace para poder realizar la teoría del conocimiento existente (epistemología)” (p. 106).

El autor señaló que este estudio permite adaptar en destreza la inteligencia hipotética a partir de la premeditación de probabilidades y/o especulaciones acerca de creencias reales ya justificadas por otros autores; los resultados que se obtienen refleja condiciones y características distintas de la presente investigación comparado con aquellas que siguen siendo gnoseología.

Justificación metodológica, el estudio tiene esta justificación porque nuestra variable de salubridad y protección en la industria busca adecuarse a los modernos y nuevos procedimientos que han surgido durante la pandemia, no obstante, la claridad de los sucesos en la condición de rendimiento que se propone más competentes en situaciones relativas, consiguiendo resultados óptimos en balance a otras investigaciones.

Carrasco (2014) explicó:

Si los sistemas, técnicas y habilidad e ingenio proyectado y utilizados en el incremento de la investigación, posee autenticidad y credibilidad, al ser subalternos en otras funciones de investigación resultan seguro, y por ello se produce que puedan igualarse, por lo tanto, afirmamos y manifestamos que tiene justificación metodológica. (p.40)

Lo expuesto implica procedimientos adecuados puestas en práctica, buen sistema de trabajo, mecanismos creados y utilizado en la mejora del informe de investigación; todos estos tienen que pasar por autenticidad y transparencia para no solo ponerlo en función, sino buscar adaptarse a las técnicas que nuestra justificación metodológica lo permite, solo así obtendremos resultados efectivos.

Justificación social, el desarrollo del informe de investigación es de justificación social porque se enfoca en ir más allá de lo común, en razón de salubridad y protección en la industria cada vez se actualiza el tema de métodos y normas para asegurar la protección del trabajador.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que la justificación social tiene como objetivo determinar la importancia social del estudio y quienes se beneficiarían de sus hallazgos (p.52). Implica traspasar la búsqueda de teorías ya existentes; todo esto implica la obtención de un efecto positivo que determina el desarrollo e integración de la sociedad.

Justificación económica, la investigación es de justificación económica porque no presenta mayores gastos ya que la empresa asume los gastos de tiempo y dinero al momento de aplicar las mejoras durante su desarrollo, esto permite el cambio en beneficio de la salud y seguridad del trabajador, por otro lado, implica la variación de gestión y procesos adecuados para obtener y entregar una asistencia de cualidad a los consumidores.

Carrasco (2014) señaló: “Establece en la rentabilidad y rendimiento que contiene para los habitantes los desenlaces de la investigación, en cuanto organiza un principio fundamental y una posición de comienzo para poder ejecutar un plan de mejora benéfica y económica para los pobladores” (p.120).

Según el autor esta justificación reside en el interés y rendimiento de la sociedad como respuesta ante las encuestas, este es el comienzo que implica poder dar el siguiente paso que se necesita para elaborar un plan estratégico que ayude al mejoramiento continuo y económico no solo en la sociedad sino en la empresa.

Justificación práctica, el estudio permitió resolver los problemas de la calidad de servicio que se viene dando diariamente a los usuarios, por otra parte, se estableció estrategias para una buena adecuación en el plan de seguridad y salud del trabajador.

Bernal (2010) mencionó que cuando el desarrollo de una investigación ayuda a la solución de un problema o, al menos, sugiere tácticas que, si se implementan, podrían ayudar en la solución del problema, se considera que tiene una justificación práctica (p.106). Propone que, en pleno proceso de avance y mejora contribuya a la solución de problemas; esto se consigue proyectando diferentes tácticas de procesos mediante habilidades cognitivas, quien al aplicarse al problema subvenciona solución y obtención de buenos resultados.

Justificación legal, debido a la aplicación del plan de salubridad y protección en la industria, basado en la ley 29783 en donde se buscó fomentar una educación de preparación de plan de contingencia a favor de la prevención del trabajador y a favor de la disminución de la informalidad. Tovar y Babativa (2019) mencionaron que: “El marco legal tiene como función la de tener en cuenta la normatividad vigente acorde con la investigación” (p.8)

Los autores argumentaron que toda investigación tiene justificación con base legal, para ello el informe de investigación se realizó con la presente normativa de la ley 29783 quien se rige a una serie de principios y obligaciones importantes en la organización, estas bases también proporcionan ayuda al mejoramiento prolongada en la empresa por el cual esta debe ser inspeccionada por personal calificado de salubridad y protección en la empresa.

Luego del análisis de las causas diversas, a través de las herramientas usadas para tal fin, se pudo determinar cuál fue el problema suscitado en el área de estudio; ello permitió formular el problema general de la investigación que fue:

¿En qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 covid 19 para incrementar la Calidad de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A. - Santa Anita, 2020?

Los siguientes fueron los problemas específicos:

- **PE1:** ¿En qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la Medición de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A. - Santa Anita, 2020?
- **PE2:** ¿En qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la satisfacción al cliente en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A. - Santa Anita, 2020?

Además, se determinó el objetivo general a conseguir con la investigación el cual fue:



Determinar en qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la calidad de servicio en el área de almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A. - Santa Anita, 2020.

Los siguientes fueron los objetivos específicos:

- **OE1:** Determinar en qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la medición de servicio en el área de almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020.
- **OE2:** Determinar en qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la satisfacción al cliente en el área de almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020.

También fue posible establecer en función de las interrogantes planteadas en el estudio las posibles respuestas que vendrían hacer nuestras hipótesis. El cuál como hipótesis general planteada fue:

El Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 incrementa significativamente la Calidad de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020

Los siguientes fueron las hipótesis específicas:

- **HE1:** El Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 incrementa significativamente la Medición de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020.
- **HE2:** El Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 incrementa significativamente la satisfacción al cliente en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Como parte de este segundo capítulo de nuestra investigación se trataron aspectos relacionados a las teorías diversas planteados por autores que tuvieron en común nuestro tema de estudio que están representados en las dos variables de este estudio. Los autores que destacamos en el contexto internacional como antecedente de nuestra investigación fueron:

Roa (2017) en su investigación quien tuvo como propósito fue constituir un buen nivel para la ejecución sobre la adecuación del método diligencia en Gestión de Protección y Salubridad en el Trabajo en su elemento para la certeza manufacturera en las compañías del grupo de la edificación de la localidad de Manizales. El método de aplicación fue analítica de un diseño de corte no-experimental, tipo transversal adecuado a la aclaración al discutible estudio de la problemática en estudio que se hizo dentro del entorno en el que se entrega en un periodo e instante determinado. Finalmente, el autor concluyó que esta adecuación del sistema son proyectadas usualmente en la ejecución de decisiones para definir e implantar métodos que surgen a través de equivocaciones suscitadas dentro del entorno de la industria, se evidenció un porcentaje dentro del área al implantar este método en un 79.02%, así mismo en la etapa de hacer un promedio de 71.83%, se evidencia que en estos sectores no cumplen con las normas específicas, solo se tiene en consideración una parte del reglamento indicando dentro del entorno de la empresa, se tiene que tomar en cuenta los reglamentos que indica la norma.

Barrera, Beltrán y Gonzáles (2011) hicieron su estudio de tesis con el fin de diseñar procedimientos en gestión de protección y salubridad ocupacional que excluya y/o empequeñece sucesos riesgosos, circunstancia peligrosa y padecimientos para las Pymes de la zona de fabricación (CIIU D-28 y D-29). La metodología fue no experimental por qué no se maneja lo inseguro que se busca evaluar, mucho menos se procura fabricar o esquematizar posturas determinantes para poder examinar las consecuencias de la conducta de las personas. Asimismo, la indagación es de carácter transaccional representativa, ya que la formación se orienta a explicar la posición real de las Pymes de la aleación del mecanismo con el componente Protección y Salubridad ocupacional. Finalmente, los autores

concluyeron que utilizan al 66 % de la población que labora de aspecto normal y producir un 44 % de la manufactura Interna completa, por consiguiente, para determinada zona de Protección y Salubridad ocupacional en la industria no es una condición al que se le otorgue el grado de importancia que no pueden calcular el valor en materia de salubridad dentro de las industrias, el cual generan faltas y en algunos casos incumplimiento en los trabajadores.

Falla (2012) su investigación tuvo como objetivo implementar un sistema que verifique los accidentes generados por enfermedades de los colaboradores en las tareas de extracción y acondicionamiento de metales mineralógico en la zona Sur Este del Ecuador. Su diseño de investigación fue aplicable para el Proyecto Factible está sustentado a través de una investigación documental, descriptiva, que interacciona de manera racional con el entorno del asunto planteados. Finalmente, el autor concluyó que la consecuencia de la ejecución de un sistema de mejora utilizara como herramienta la observación siguiendo el procedimiento Sobane, proyectando que es sencilla la ejecución en industrias mineras, puesto que el 69% de los colaboradores, no tienen instrucción especializada, alcanza maniobrar este aspecto metodológico para reconocer sus circunstancias de peligro por medio de un método simple y sofisticado, también podemos adquirir rápidamente los obstáculos de protección y salubridad ocupacional en su dinamismo de búsqueda - exploración del campo metalúrgico en la región Sur Este del Ecuador.

Valencia (2015) en la investigación “Uso del prototipo SERQUAL para la evaluación de una condición de la función del cuidado y saneamiento en las fundaciones educativas de empresa SYRY”. la finalidad de la investigación fue producir un patrón de ejecución SERVQUAL para permitir el cálculo de la clase del servicio de la asistencia manutención y saneamiento del comercio estatal en la industria SYRY. El aspecto metodológico fue de enfoque cuali - cuantitativo, debido a que aplican encuestas a los docentes y padres de familias de los niños de los establecimientos educativos ubicados en dos distritos, investigación descriptiva se detalla las características de una población y de la problemática referente a la falta de un proceso adecuado para la medición y control de la calidad del servicio. Como conclusión indicaron que luego de determinar la factibilidad del proyecto se obtuvo

que el valor TIR para la ejecución generará una tasa del 69.74% valor mayor al 18% de la tasa del préstamo y un valor VAN de \$15,937,55 monto mayor a la inversión inicial que fue de \$6,440,00 considerando un año y ocho meses como tiempo para recuperar la inversión. Se obtuvo un indicador beneficio / costo de 2.74 siendo este valor mayor a la unidad, el cual indica que la inversión es factible.

Palacios (2014) en su estudio de tesis el cual tuvo como objetivo incorporar un instrumento de modelo táctico que autoriza a los apoderados y poseedores de alojamientos en la localidad de Quibdo, evaluar la porción distinguida de la organización en apariencia metódica y global. Esta proposición acaparará como origen la captación de los beneficiarios relacionado de ciertas señales y ponderaciones referentes al carácter para la prestación del alojamiento. Su metodología es de prototipo práctico ordenado, donde se inicia lo complicado del rendimiento que garantizan los alojamientos en la zona de Quibdo; y se propone una estimación experimental en dicho entorno, se utilizó metodología tanto cualitativa como cuantitativa. Finalmente, el autor concluyó que la indagación nos revela que los consumidores no están recibiendo una adecuada asistencia de parte del hotel en la formación en sus capacidades. Proximidad con un 39%, Concretación 34%, Disposición de solución 34% y Fiabilidad con un 29%.

Abad y Pincay (2014) en su investigación cuyo propósito fue examinar la calidad de servicio interno y externo de una compañía de seguros para elevar el negocio en la corporación. Su metodología de investigación fue representativa - metódica, para examinar los sucesos de antecedentes de la atención que se les brindó a las personas con seguro en la compañía, que tanto ha sido la atención en base a lo vivido con la comparación de la baja calidad de consideración. Finalmente, el autor determinó que en la empresa aseguradora se examinó el grado de calidad de atención que distinguen los usuarios internos (colaboradores) y usuarios externos (asesores productos de seguros) demostrando insuficiencia en calidad de servicio y formación de la corporación, todo ello influye en la falta de cumplimiento en un 80% de la productividad difundida con el pleno vínculo a una estimación implantada para el año 2013.

Los estudios que fueron tomados en cuenta del ámbito nacional fueron de los siguientes autores:

Echevarría y Samaniego (2020) hicieron su investigación con el objetivo de implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en base al estándar 45001 en una planta industrial. Tuvo un diseño no experimental de corte transversal. Llegaron a la conclusión de que, al implementar la gestión de seguridad, lograron fortalecer el control y seguimiento del plan de seguridad de la planta, lo que les permitió cumplir con sus objetivos de bajar la accidentalidad a 0,89 y aumentar la tasa de capacitación a 3.20%. La brecha entre los elementos del plan de seguridad se redujo y la seguridad progresó de un nivel intermedio del 64.28% a un nivel avanzado del 96.45%.

Cabrera y Vásquez (2016) realizaron su tesis con el fin de diseñar un sistema de seguridad y salud en función de la norma OSHAS 18001:2007 buscando mejorar el desempeño en este rubro en una planta de transmisión de energía. El diseño de su estudio fue pre-experimental. Para ver los cambios producidos, utilizó una prueba antes del estímulo y luego después del estímulo. Llegaron a la conclusión de que, al evaluar e identificar los problemas clave de seguridad, había un interés mínimo en la seguridad y salud de los trabajadores, así como una falta de supervisión en el área de operaciones y una falta de compromiso de los trabajadores con la seguridad. Al comprar su SGSSO con el estándar OHSAS, encontramos que solo el 23% de los incidentes están documentados, a pesar de que el mínimo requerido es del 75%. Entre las deficiencias, no se registran los incidentes ocurridos hace meses.

Castro (2016) en su tesis tuvo como objetivo construir un programa de SST para el control de peligros disergonómicos, basado en metodologías de evaluación de prácticas ergonómicas y análisis de riesgos disergonómicos. Por el tratamiento que utilizó, su investigación fue de tipo aplicada. Tuvo como conclusión que luego del análisis de costo-beneficio del proyecto arrojó un valor presente neto (VAN) de s/. 261,470.70, el cual es mayor que cero, lo que indica que la idea es posible de implementar. También tuvo una tasa interna de rendimiento del 39.35%.

Soriano y Ascoy (2015) en su estudio de tesis cuyo objetivo fue determinar como la calidad de servicio impacta en la satisfacción del cliente en una empresa financiera. Tuvo un diseño descriptivo relacional, midió la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del cliente, corte transversal y diseño no experimental. Los autores concluyeron que, para el caso de la entidad bancaria investigada, se logró determinar que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, en 0.143 para el caso de percepción de los clientes y 0.071 para el caso de expectativas, según el modelo obtenido que posee un grado explicación del 91.6%.

Quispe y Maza (2018) hicieron su investigación con el propósito de establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una empresa de transportes. El diseño de este estudio es cuantitativo no experimental, presentó un estudio correlacional para ver la relación entre la satisfacción laboral y la del cliente. Llegaron a la conclusión que de forma general la calidad de servicio brindada en la empresa fue percibida como buena por 65.1% de los clientes. Así mismo, un 81.4% de los clientes se considera satisfecho o muy satisfecho con los servicios brindados por la empresa.

Arhuis y Campos (2016) en su investigación tuvieron como objetivo determinar si la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes en una empresa de servicios. Su estudio presentó un diseño descriptivo y explicativo, de base no experimental y de corte transversal porque recoge datos en un momento único y retrospectivo porque se produce después del hecho. Concluyeron los autores que la calidad de servicio influyó directamente en la satisfacción de los clientes de la empresa, es decir el 82.2 % de la variación de la satisfacción del cliente esté explicado por la calidad del servicio el resto está explicado por otras variables no estudiadas.

Ramírez (2016) en su tesis que tuvo como objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de farmacia de un centro hospitalario. El estudio es un proyecto de investigación fundamental que utiliza un diseño descriptivo y un enfoque cuantitativo. Se concluyó que existía una

relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio en el área de farmacia del hospital Santa Gema, es decir, a mejores condiciones físicas y cobertura de medicamentos, mayor es la satisfacción de los usuarios de la farmacia.

En adelante se menciona a las teorías recogidas, luego de la revisión de la literatura relacionadas con el estudio de las variables identificadas para esta investigación. Además, se consideró las teorías que acompañan a las dimensiones de nuestras variables; los mismo que se describen a continuación:

### **1. Variable Independiente: Seguridad y Salud en el Trabajo**

Al respecto de la teoría relacionada con la definición de esta primera variable Jiménez, Quispe, Bedon, Rojas y García (2016) indicaron:

Un programa de protección y salubridad en el trabajo es un salvoconducto de misión, por el cual el subalterno desenvuelve el desarrollo de un procedimiento de dirección de protección y salubridad en el trabajo referente a un cimiento que cataloga el desenlace de la estimación inicial o desvalorización como antecedentes o de otras referencias utilizables, con la colaboración de los empleadores, su delegado y la estructura sindical. (p.248)

Lo mencionado por los autores antes citados quienes indicaron que protección y salubridad en la organización demanda la colaboración de fragmento de la empresa interesadas con la responsabilidad de cumplir eficientemente con los requerimientos que la implementación lo exige, llevando a cabo la cualificación antes y después de los resultados

### **Evaluación**

Jiménez et al. (2016) argumentaron que “Los componentes de la comisión de SST o el inspector del SST están obligados a obtener instrucciones técnicas en protección y salubridad en el trabajo a cargo del empleador. Estas instrucciones técnicas serán de carácter obligatorio a elaborarse dentro de la etapa profesional”. (p.309)

Lo mencionado por los autores quienes argumentaron que los miembros tienen que cumplir adecuadamente con las funciones de seguridad y salud en el trabajo después del adiestramiento e instrucción en el que fueron subyugados por el supervisor.

### **Función de la Inspección de Trabajo**

Sobre las funciones que se deben cumplir al realizar una determinada inspección de trabajo Jiménez et al. (2016) explicaron:

El procedimiento de control de la operación en función del Mintra, posee en su honor la apropiada formalización de las legislación y ordenamiento referente a la protección y salubridad en la compañía, también de previsión de plan de contingencia laboral. En otro entorno, compete al control del ejercicio de la ocupación de indagación y otras facultades que se le encargue el ordenamiento judicial socio laboral, cual determinado ejercicio no poseerá confinar la práctica determinación del cargo de control, tampoco perjudica la supremacía y objetividad de los controladores de la compañía. (p.355)

Explicaron que los reglamentos de la protección y salubridad en el trabajo debe de cumplirse para prevenir las eventualidades de riesgos laborales, el control de la inspección no debe tener mermas que perjudiquen y afecten a los trabajadores, inspectores y persona a cargo.

### **Plan de contingencias**

Jiménez et al. (2016) indicaron que “se decreta medidas y técnicas básicas de resolución que se adoptan para enfrentar de manera segura, oportuna y real en el caso de una incidencia y/o circunstancia de accidentes mientras se efectúa el incremento de la operación”. (p.249). Se indica que los métodos básicos y rápidos pueden poner a todos los trabajadores en salvaguardia, previniendo algún acontecimiento inesperado.



## **2. Variable Dependiente: Calidad de Servicio**

Respecto a la definición teórica de nuestra segunda variable Vargas y Aldana (2014) mencionaron:

La cualidad en la función, sin ninguna duda se encuentra en mención en todo instante al ejecutar los requerimientos del cliente. se considera como cualidad de función, la calidad de vida humana, quien por cierto encarna la reciprocidad entre la captación de la pertenencia del patrimonio y lo que se espera de él. (p.283)

Explicaron que la cualidad de la función se enfoca en el cliente, el cual implica el estudio de un sistema de calidad para poder dar el mejor servicio a las personas, el cual va en relación de los productos o bienes que pueda tener la organización para el público en general, se tiene que dar un servicio de calidad para poder tener más clientes.

### **Medición de servicio**

Al respecto los mismos autores citados Vargas y Aldana (2014) mencionaron:

Evaluar implica relacionar una proporción anónima que se anhela decretar con igualdad de condiciones que se ha escogido anticipadamente como cantidad. Por otro lado, se puede definir como el desarrollo para poder conceder una valoración aritmética de una variante con la determinación de alcanzar un referencia numeral y contemplada. Por ello es imprescindible predominar que la evaluación no sólo insinúa a recoger datos, sino que tiene que ser un mecanismo estimable para la obtención de determinaciones y para el mejoramiento constante de cualquier sociedad. Las medidas deben determinarse por ser referentes, específicos, adecuados, determinantes, comprobables, formando siempre una fracción del procedimiento (p. 251)

Se menciona que el nivel de calidad de función en una organización es muy importante debido que se enfocan al cliente o consumidor final, por ello se debe definir un proceso o fórmula que determine el porcentaje de calidad de servicio se

le está dando a los clientes, con ello se podrá ver qué puntos se pueden evaluar y si mejorarlos.

### **Satisfacción del cliente**

Uno de los conceptos que está relacionado con el objetivo del estudio es precisamente mejorar la calidad de servicio el cual está en función de medir el nivel de satisfacción del cliente, sobre el cual Vargas y Aldana (2014) mencionaron:

Se analiza bajo tres magnitudes: la solución absoluta verdadera, determinado como una premeditación exacta que deriva de elogiar los indicativos de agrado de cada procedimiento, manufactura o función por la apariencia o cualidad determinada, el indicativo pertinente manifestado por cada usuario proporcionado con su relatividad en cuanto al carácter de una función que distingue al ras de la posibilidad ocasionada. De la apariencia como antecedente se deriva que la realidad de generadores de complacencia céntrica en fundamentos sutiles de técnicas internas, elevadas estructuras, recursos humanos, posventa y aspectos comerciales. (p.292)

Se entiende que la calidad de servicio es muy necesaria para toda organización, la cual se tiene que monitorear con los datos que proporcionan las fórmulas o indicadores para dicha gestión, en toda organización se tiene que inspeccionar estos indicadores para dar una cualidad de índole óptima, el desenlace que se tendrán al aplicar este indicador será de forma beneficiosas para las organizaciones y podrán reducir los quiebres en la calidad de servicio.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de estudio**

Sobre el tipo de estudio, Baena (2014) indicó que el estudio tiene como elemento el análisis de un problema determinado. El estudio a detalle contribuye a encontrar más sucesos, si se hace una correcta investigación aplicada, permite encontrar acciones o evidencias, que pueden ser provechoso para las hipótesis (p. 11).

Cuando se busca contribuir de forma idónea al seguimiento de nuevos acontecimientos basados en hechos existentes, ya que la información de primera mano puede y debe ser relevante para distintos tipos de estudio que den sustento a la teoría; a todo ello se halla un enlace entre la nueva teoría y el producto para determinar una directa aplicación básica.

El estudio es aplicado porque se determinó la objetividad de la dificultad y sus redundancias mediante el diagrama de Ishikawa, por ende, se ejecuta el reglamento de la ley 29783 que nos sirve para proyectar la preparación de los peligros selectivos con origen a sucesos anteriores.

##### **Nivel de investigación**

Sobre el cual, Arias (2012) mencionó que “La investigación descriptiva radica en la peculiaridad de un accionar, anormalidad, persona o conjunto, con el objetivo de constituir su organización o conducta” (p. 24). El nivel descriptivo determina las características o las propiedades del fenómeno de investigación, el cual evalúan los sucesos e investigan las variables de dicho fenómeno, con ello nos menciona el lugar donde se está dando la investigación, así mismo se está evaluando a un grupo de población con la finalidad de comprender el sistema y la conducta de cada individuo o grupo de estudio.

Es representativo y descriptivo porque se apoya en la conducta referente a un grupo de personas con el propósito de poder valorar la clase de rendimiento, con ello nos permite poder estudiar los tipos de conducta que posee cada cliente y de cómo esta se relaciona.

Además, Arias (2012) mencionó: “La investigación aclaratoria se responsabiliza de averiguar el porqué de los sucesos a través de la instauración de concordancia entre causa-efecto” (p. 26). El explicativo busca ver la realidad, como los factores que ayudan a determinar las problemáticas dentro de una organización, se centra en los problemas de causas raíces para poder estudiar y poder ver los efectos que estos generan.

La investigación es de tipo explicativo porque trata de encontrar el vínculo mediante las variables protección y salubridad en el trabajo y calidad de servicio, características que se relacionan con el proceso.

### **Enfoque de la investigación**

Causas (2015) mencionó que cuando los manejos de datos son medibles. Ciertos modelos medibles son: proyecto práctico, diseños cuasi – experimentales, búsquedas apoyadas en la búsqueda del entorno colectivo, por otra parte; estando de las más raídos el sondeo colectivo (p. 2).

La investigación de tipo cuantificable se mide a través de datos numéricos y fenómenos observables que sirven para poder evaluar a las variables y ver los resultados de una determinada población, esto se da a través de encuestas para asignar un valor numérico a la población estudiada.

El informe de la tarea de investigación se presenta como una perspectiva cuantitativa porque es medible al recolectar los datos de la empresa Makro Supermayorista S.A, el cual se apoya en elementos observables a través de demostraciones estadísticas.

### **Alcance**

La investigación es longitudinal porque se realizó dos evaluaciones, anterior y posteriormente, en un conjunto de estudio se estuvo recopilando datos de las actividades diarias que tiene el proceso productivo en el almacén, esto se realiza mediante el instrumento de la observación y medición; con la intención de corroborar y comprobar las diferentes problemáticas de la baja calidad de servicio en un periodo prolongado de tiempo.

Peinado (2015) mencionó “técnicas longitudinales, estudian posibles cambios, entre personas, grupos de personas o fenómenos, a través del tiempo” (p. 71).

El autor mencionó que los diseños longitudinales estudian las posibles casuísticas de diversas personas o sucesos que acontezcan en el ámbito del estudio, a través del tiempo para que puedan ser estudiados y sacar resultados de los cambios que se han suscitado en dicho estudio.

### **Diseño de investigación**

El informe de trabajo tiene como diseño práctico-teórico experimental porque se ha sometido al manejo de variante independiente protección y salubridad en el Trabajo para tener consecuencia controlados a la reducción o incremento de circunstancias en la variante dependiente de asistencia.

Murillo (2013) mencionó: “En la exploración del planteamiento experimental el indagador maneja x variables, para poder inspeccionar el incremento o descenso de las constantes y su consecuencia en el comportamiento percibidas” (p.5).

El autor explicó que la investigación de tipo experimental porque se observó los cambios de la variable independiente y como este puede afectar a la variable dependiente, el cual se da en condiciones controladas con la finalidad de ver cómo se produce el efecto en los comportamientos estudiados.

El diseño es pre – experimental porque solo existe un grupo de control y un solo tipo de población, se halla datos a través de un pre y post test del mismo tipo de estudio; se obtienen datos limitados para poder ver la causa y su consecuencia en la variante dependiente.

Arias (2012) explicó: “[...], el proyecto es un tipo de examen o prueba que se ejecuta antes de la experimentación verídica. La principal restricción es la limitada inspección sobre el desarrollo, por lo que su precio erudito es muy controvertible y impugnabile. Un patrón elemental pre experimental es el croquis del pretest y postest con un solo grupo de formación. (p.35).

El autor mencionó que el proyecto pre-experimental evalúa a solo un conjunto de estudio, utilizando encuestas que se realiza previamente del experimento con el objetivo de comparar resultados encontrados en un mismo grupo de estudio;

### 3.2 Variables y operacionalización

Como se indicó en la parte del capítulo II, para este estudio se consideró dos variables lo cuales se describen sus dimensiones y sus indicadores, además para más detalle se muestra la matriz de operacionalización en el anexo 1.

#### **Variable independiente: Seguridad y Salud en el trabajo**

##### Definición conceptual

Jiménez et al. (2016) indicaron que es un plan de protección y prevención sobre la salud de los trabajadores de una organización. Cuyo valor se estima en base a las incidencias consecutivas o de otros factores; en esta gestión se involucra a toda la estructura laboral. (p.248)

##### Definición operacional

Para evaluar la variable independiente se realizará mediante las dimensiones surgidas de la seguridad y salud en el trabajo; el mismo que se evaluará mediante la observación, la recolección de datos y hojas de registro.

#### **Dimensión 1: Evaluación**

Indicador:

- Desempeño laboral (%) = capacitaciones ejecutados / capacitaciones programadas

$$DL = \frac{CE}{\# CP} \times 100\%$$

DL: desempeño laboral

CE: capacitaciones ejecutadas

CP: total capacitaciones programadas

#### **Dimensión 2: Función de la inspección de trabajo**

Indicador:

- Cumplimiento marco legal (%) = requisitos cumplidos / requisitos legales

$$CML = \frac{RC}{T RL} \times 100\%$$

CML: desempeño laboral

RC: requisitos cumplidos

RL: total requisitos legales

### **Dimensión 3: Plan de contingencias**

Indicador:

- rapidez de respuesta ante emergencias (%) = simulacros realizados / simulacros programados

$$RRAE = \frac{SR}{T SP} \times 100\%$$

RRAE: desempeño laboral

SR: simulacros realizados

SP: total simulacros programados

### **Variable dependiente: Calidad de Servicio**

Definición conceptual

Acerca de la definición de la segunda variable Vargas y Aldana (2014) mencionaron que medir la calidad del servicio sin duda se encuentra en todo instante al atender los requerimientos del cliente; se considera la calidad desde el producto hasta el trato con el cliente que permita obtener reciprocidad entre ambos (p.283).

Definición operacional

Para evaluar la variable dependiente se realizará mediante las dimensiones surgidas de la calidad de sservicio; se evaluará mediante la observación, la recolección de datos y hojas de registro

## Dimensión 1: Medición de servicio

Indicador:

- Índice de servicio (%) = quejas atendidas / quejas recibidas

$$IDS = \frac{NQA}{NQR} \times 100\%$$

IDS: índice de servicios

NQA: número de quejas atendidas

NQR: número de quejas recibidas

## Dimensión 2: Satisfacción del cliente

Indicador:

- Índice de satisfacción del cliente (%) = rendimiento recibido / expectativa

$$NSC = \frac{RP}{E} \times 100\%$$

NCS: nivel de satisfacción del cliente

RP: rendimiento recibido

E: expectativa

La escala atribuida a cada uno de los indicadores de medición, está en función del tipo de dato y resultado obtenido, para lo cual se consideró la siguiente escala:

**Escala de tipo: Razón.**

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### Población

Sobre el cual, Arias (2012) argumentó que la población objetivo es un grupo finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales la investigación arrojará una gran cantidad de hallazgos (p.81). Según lo explicado población es un



grupo de elementos con particularidades similares, así mismo una población finita es aquellas unidades que se integran y crean la existencia de un registro de ocurrencia y un infinito es aquella que no se sabe el total de elementos que la conforman y no cuenta con un registro documental; todo ello con la particularidad de tener consecuencias ampliamente de la inspección.

La población para esta investigación estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa Makro Supermayorista S.A, lugar donde se realizó estudio, los cuales fueron evaluados en dos periodos de 4 meses antes y 4 meses después.

### **Muestra**

Sobre la muestra, Arias (2012) manifestó que cuando el tamaño de la muestra y las características son similares a los de todo el conjunto, se pueden hacer inferencias y generalizaciones al resto de la población con un margen de error conocido (p.83) La muestra permite deducir los resultados ya que solo se trabaja con una parte de del total de la población con una tolerancia mínima de error. La muestra para este estudio se consideró el mismo número que el de nuestra población.

### **Muestreo**

Otzen y Manterola (2013) mencionaron: “El muestreo aleatorio estratificado determina los estratos que conforman la población y extrae de ellos la muestra. (p.129). Este tipo de muestreo se basa en distintas variables que determinan la población; todo ello implica variantes como edad, sexo, nivel socio económico. El tipo de muestreo que se aplicó en este estudio fue de tipo no probabilístico debido a que los elementos de la población no fueron elegidos al azar para su estudio.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección**

Rivero (2013) indicó que la recopilación de datos se refiere al uso de diversas técnicas y herramientas que usa el investigador para obtener información como las entrevistas, encuestas y otros métodos (p.55). Estas técnicas permiten desenvolver adecuadamente los métodos de información entre los cuales pueden resultar en forma de encuesta, interrogatorio, entrevista o audiencia.

En esta investigación se utilizó como técnica la observación, porque este método nos permitió recopilar datos del lugar, en este caso el almacén de la empresa Makro Supermayorista donde se vienen aconteciendo los fenómenos, el uso de este instrumento resultó adecuado y preciso para el estudio.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Padua (2018) mencionó que cada tipo de estudio determina los procedimientos que se utilizarán y cada técnica especifica las herramientas, instrumentos o métodos que se utilizarán para recopilar los datos necesarios (p.55). Es decir, los instrumentos son aspectos necesarios cuando se va llevar una investigación en una población determinada el cual determinará la situación actual del método que se está efectuando y se verá los resultados después de la aplicación.

Para este estudio se emplearon las hojas de recolección de datos, que permitieron el registro e identificación de fuentes de información, así como la recolección de datos y evidencias que ayudaron en la obtención de resultados, de nuestras variables; estos instrumentos utilizados se muestran en el anexo 3, anexo 4 y anexo 5.

### **Validez de contenido de los instrumentos**

Para esta investigación, como respaldo de la aplicabilidad del contenido de los instrumentos de medición, se realizó dicha validez por intermedio del juicio de profesionales especialistas en el tema de estudio. Finalmente se determinó con la designación de dictamen de especialista con el grado adecuado de la carrera de ingeniería industrial quienes dieron su evaluación positiva, los cuales se detalla en la siguiente tabla 2. Estos certificados de validez emitidos por los mencionados expertos se encuentran en el anexo 29, anexo 30 y anexo 31.

Tabla 2. *Expertos que validaron los instrumentos de medición*

<b>Expertos</b>	<b>Grado</b>	<b>Resultados</b>
Luz Graciela Sánchez Ramírez	Doctora	Aplicable
Javier Francisco Panta Salazar	Doctor	Aplicable
Romel Dario Bazán Robles	Magíster	Aplicable

### 3.5 Procedimientos

Luego de determinar el problema suscitado en el área de estudio, se elaboró los instrumentos que nos permitió recoger información de las variables de estudio.

Asimismo, para iniciar con el plan de SST se reconoció las líneas y productos con las que trabaja la empresa, además de ello se elaboró los diagramas o flujogramas para reconocer las actividades y procesos que se realizan en la atención al cliente. Se trabajó responsablemente con los mismos trabajadores de la empresa y por el tema de calidad de servicio, se trabajó de manera positiva con los clientes quienes respondieron de manera muy cordial ante la mejora de actitud de los trabajadores. En las siguientes tablas se muestran la clasificación de los diversos productos que se ofrecen al mercado agrupados por línea de productos.

Tabla 3. *Productos de la línea Fruver que ofrece la empresa.*

	Productos	Imágenes	Descripción
1	Arándanos		Selección frutos rojos frambuesa, arándanos, mora MAKRO CHEF tarraína 300g aproximado. Producto formado por frambuesa, arándano y mora.
2	Champiñones		Champiñones, ideal para revueltos y como acompañamiento de carnes y pescados. SIN GLUTEN. Sin conservadores. Abrir, calentar y listo. No necesita frío para su conservación. Caducidad 6 meses.
3	Aguaymanto		Producto natural de grandes propiedades que incluyen gran cantidad de vitaminas B y C, ideal para consumir en refrescos o como fruta de estación, además contiene proteína y fósforo

4	<b>Ensaladilla</b>		Producto Natural, cocinado a baja temperatura dentro del propio envase, sin agua ni sal añadidas. Base perfecta para la elaboración al instante de la ensaladilla al gusto de cada cliente. Ingredientes: Patata (79,6%, Zanahoria (13%), Guisantes (7%) y Sal (0,4%)
5	<b>Manzana Golden</b>		De forma oval ligeramente alargada, se caracteriza por ser muy jugosa y dulce, aunque con un pequeño toque ácido. Su alto contenido en vitaminas ayuda a prevenir el envejeciendo de la piel, entre otros muchos beneficios.
6	<b>Germinano</b>		Germinado de cebolleta bandeja 95 g aproximado. Los germinados o brotes de cebolla son semillas de este alimento que se han hecho brotar para consumir.

Tabla 4. *Productos de la línea Carnicería que ofrece la empresa.*

7	<b>Lomo</b>		Bandeja de 4 unidades de lomo bajo de añojo de entre 200 y 250g. El lomo bajo ofrece una carne jugosa, magra y tierna, con filetes de gran untuosidad.
8	<b>Hamburguesa</b>		Hamburguesa 100 % vacuno sin colorantes ni conservantes, precocinada marcada a la brasa de carbón ideal para preparaciones rápidas.
9	<b>Cerdo</b>		Chuleta de lomo de cerdo precio kg

10	Pollo		Alas de pollo. Se presentan en envase 2kg aprox.
11	Cabrito		Chuletas de cabrito, perfectas fritas o a la plancha.
12	Albóndigas		Elaboradas de magros de vacuno y cerdo seleccionados con un toque de ajo y perejil. Muy suaves y tiernas. Ideal para tus guisos.

Tabla 5. *Productos de la línea Fiambres que ofrece la empresa.*

13	Salchicha		Salchicha Frankfurter Aro, paquete De 1 Kg.
14	Tocino		Tocino ahumado Aro, unidad x 500g.
15	Chorizo		Pargo rosa entero Aro, Paquete De 1 Kg.

16	Nuggets		Nuggets de pollo Aro, Bolsa de 2 kg.
17	Milanesa		Milanesa de pollo Aro, Bolsa de 1 kg.
18	Ravioles		Ravioles ricota y espinaca Aro, Bolsa de 1 kg.

Tabla 6. *Productos de la línea Lácteos que ofrece la empresa.*

19	Leche		Leche entera. 1545 Gramo
20	Yogur		El Yogurt Natural Pastoret, es delicioso porque se ha elaborado a conciencia y sin prisas, con leche fresca de vacas que pastan en libertad. Los yogures Pastoret se fermentan mediante un proceso lento. Adquieren una textura muy cremosa de manera natural.




21	Flan		Postre elaborado con una mezcla pasteurizada de leche, huevos, y azúcar. Decorado con caramelo líquido y cocido al baño María, pack 100g x12
22	Mantequilla		Mantequilla Pasteurizada 5.015 Kilogramo
23	Margarina		La Margarina Holland es fabricada en Holanda siendo producto de la mezcla de Grasas Vegetales (Girasol, Coco etc. mínimo 60%), Agua, Sal y Suero Láctico, muy fácil de untar y de excelente sabor y aroma

Tabla 7. *Productos de la línea de Servicios que ofrece la empresa.*

1	<b>Asesoramiento personal en los centros</b>	No importa en qué sección vayas a comprar, en nuestro centro siempre encontrarás un profesional especializado en el área en la que presta servicio dispuesto a solventar tus dudas de manera individualizada. En muchos de nuestros centros contamos también con un espacio habilitado en la sala de ventas para asesorar y ofrecer una atención mucho más personalizada a los clientes interesados, sobre todo en productos de No Alimentación que requieren de proyectos, presupuestos y financiación.
2	<b>Pedidos Online</b>	te informamos del servicio pedidos online, para que puedas comprar entre nuestro surtido de alimentación y no alimentación y no tengas que moverte de tu cocina. Este es un servicio exclusivo para clientes de hostelería sin compromiso ni contrato.

3	<b>Alimentos que se diferencian por su alta calidad</b>	Se trata de alimentos naturales que contribuyen a una dieta sana y equilibrada, y están protegidos por normas europeas que aseguran que cumplen mayores criterios que otros productos..
4	<b>Fichas de Seguridad e Información de Ingredientes Detergentes</b>	Cada producto tiene una ficha estos son agrupados por fabricantes o distribuidores. Para facilitar la búsqueda, junto al nombre de cada uno de estos, se indican las marcas de sus productos. Además se brinda información de los ingredientes con los que se elaboran los productos, según lo dispuesto por ley.
5	<b>Aplicación del sistema APPCC- en seguridad de alimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Higiene del personal</li> <li>- Limpieza de baños</li> <li>- Limpieza de cocina</li> <li>- Limpieza de sala y barra</li> <li>- Métodos de limpieza</li> </ul>

Se muestra también el resumen de las líneas de productos que maneja cada local donde se ofertan a los clientes.

Tabla 8. *Resumen de las líneas de productos*

Lineamiento	Lineamiento	Ejemplos
Línea 1	DRY FOOD	Alimentos de consumo humano: menestras, gaseosas, galletas, snack, panetones, caramelos, condimentos, azúcar, arroz, lácteos, conservas, huevos, cereales, agua mineral, agua gasificada, agua de mesa cerveza, licores, espumantes, salsas, cremas, queques, harina, fideos, jarabes, panes embolsados, chocolates, brownie, pasta de dientes, especias en sachet, café embotellado, café enlatado, café en sachet, refrescos, aceite. Fórmulas para bebés, vinos.
Línea 2	NOON FOOD	Comida para perro, gato, peces y aves, platos de loza, platos, cuchara, tenedor, cuchillo, platos de plásticos, cuchara de plástico, tenedor de plástico, cuchillo de plástico, contenedores de tecnopor, envases de tecnopor, pañales, lejía, detergentes, carbón, vasos de vidrio, toallas desechables, papel higiénico, servilletas, toallitas húmedas, colonias, talco, champú, jabones, escobas, recogedores, cocinas, refrigeradoras, mesas de metal, sillas de plástico, reacondicionar, sombrillas, cuadernos, lapiceros, folders, hojas de color, hojas en blanco para impresión, cartulinas, engrapadoras, cintas, taper, menaje, hornos, licuadoras, blanqueadores, bolsas, tablas de picar, ollas, jarras, sartenes, espátulas, canastas.



Línea 3	FRESH FOOD	Queso fresco, jamón, hot dog, gallina, pollo, cerdo, carne de res, pavo, mondongo, enrollados, raviolos, hamburguesas, helados, yogurt, leche embolsado, mermeladas, mantequillas, langostino, pescado, panes pre cocido, pizzas, torta, pasteles, higados, cuy, embutidos, aceituna, salsas, comidas congeladas, truchas, refrescos temperados, papas pre cocidas, lácteos, calamar, mixtura de mariscos, jamones.
Línea 4	FRUVER	Frutas: papaya, plátano, fresa, mora, naranja, piña, tuna, membrillo, frambuesa, mandarina, naranja, melón, plátano bellaco, níspero, manzana, agua de manto, pera, kiwi, uva, palta, lúcuma, coco, pitajaya, tumbo Verduras y tubérculos: papa amarilla, papa blanca, cebolla china, col, brócoli, frejol chino, acelga, apio, poro, zapallo, choclo, camote amarillo, camote morado, maíz morado, limón.

Tabla 9. *Resumen de las líneas de Servicios*

Cantidad de Servicios	Servicios	Ejemplos
Servicio 1	Abastecimiento a mayoristas	
Servicio 2	Abastecimientos a personas con pequeños negocios	

Servicio 3	Abastecimiento empresas de catering	
------------	--	--

Luego de haber conocido y haber mostrado las diversas líneas de los productos y servicios con los cuales trabaja la empresa, se elaboró la siguiente tabla para conocer los equipos y maquinarias que se usan en todo el proceso, esto va a permitir analizar el cuidado que se debe tener para la seguridad de los trabajadores y clientes.

Tabla 10. *Equipos y maquinarias usados en el proceso*

#	Nombre	Imagen
1	<b>Montacargas</b>	
	Sirve para elevar pallets de alta carga, así mismo para descargar pallets de tráiler de ceva 83 y esmeralda 93 (centros de distribución de Makro).	
2	<b>Elevador de piso</b>	
	Sirve para elevar pallets en almacén y piso de ventas tiene fácil acceso al lay out por su tamaño y su maniobrabilidad eleva pallet hasta un máximo de 800 kilos, es de sistema eléctrico.	
	<b>Transpallets</b>	

3	Sirve para transportar pallets de rampa a almacén y a piso de venta solo en partes inferiores a nivel de piso y tiene un máximo de 1 TN.	
4	<p><b>Transpallets automático</b></p> <p>Sirve para transportar pallets de rampa a almacén y piso de ventas a nivel del piso en posiciones del lay out tiene el sistema de adelantar frenar y tocar colapsan con sistema de mandos en el timón de guía del transpallet funciona con baterías.</p>	
5	<p><b>HanHelp</b></p> <p>Sirve para poder registrar toda la mercadería que trae proveedores directos ya sea de secos o frescos, para transferir mercadería entre tiendas, para dar ubicación en almacén y piso de ventas y pasar toda la información a sistema SIM.</p>	
6	<p><b>Balanza electrónica</b></p> <p>Sirve para poder pesar que no tiene código de barras como tubérculos, frutas, carnes, queso, embutidos, mantequilla, verduras que no tiene código.</p>	

7	<b>Cargador de baterías</b>	
	Sirve para cargar las baterías de los elevadores y transpallets eléctricos de piso tiene una duración de 5 horas para carga completa.	
8	<b>Máquina de limpieza</b>	
	Sirve para poder sonetizar los piso de almacén, piso de ventas, rampa, posee sistema eléctrico, funciona a través de baterías, limpia y desinfecta y lustra al mismo tiempo.	

Además, se elaboró la siguiente tabla donde se menciona todos los materiales que se utilizan en cada uno de las actividades que se desarrollan en las diversas líneas de atención a los clientes; este nos permitió conocer sus características para poder clasificarlos y evaluar sus especificaciones de seguridad.

Tabla 11. Descripción de los materiales que se usan en cada actividad

#	Nombre	Imagen
1	<b>Pallet</b>	
	Los pallets son muy importante para todo tipo de almacén, sirven para poner mercadería de alto tránsito y carga y tiene varias dimensiones.	

2	<b>Pallets por Área</b>	
	Estos pallets son especiales para cada tipo de mercadería los rojos son para carnes, los verdes para frutas y verduras y amarillos para embutidos y lácteos	
3	<b>Tachos para mermas</b>	
	Estos tachos son de color negro por qué se identifica las mermas para el banco de alimentos, así mismo posee una carretilla adherida para su fácil transporte	
4	<b>Jabas de colores</b>	
	Estas jabas sirven para poder clasificar las mercaderías de frescos como son las carnes, los embutidos, los huevos, así mismo sirve para identificar por el color de jaba a que frigorífico se va a dirigir y cuál debe ser el la temperatura.	
	<b>Balanza</b>	



5	Sirve para pesar la merma que se va al banco de alimentos y con ello generar unos registros semanales de cuantos kilogramos de alimentos donan.	
6	<p><b>Stretch Film</b></p> <p>Sirve para proteger la mercadería, así mismo para que la mercadería al ser elevada a piso de ventas no se caiga y cause algún tipo de accidente.</p>	
7	<p><b>Traje Impermeable</b></p> <p>Sirve para poder entrar a cámara de frío, aísla el frío y la humedad cuenta con varias capas y cierre hermético</p>	
8	<p><b>Botas de seguridad</b></p> <p>Sirve para no lesionarnos cuando una mercadería no caiga a nuestros pies</p>	

En la siguiente tabla se describen cada uno de las actividades específicas que realizan los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, para cada actividad en algún caso se usan un determinado equipo o herramienta y un determinado material.

Tabla 12. Descripción de las actividades específicas que se realizan

#	Trabajo Especifico	Descripción
1	Acomodar mercadería	Es realizada por terceros, usualmente es en turno madrugada, este personal son asignados por sectores, un grupo se encarga de todos los que es refrigerados, otro grupo se encarga de todas las bebidas enlatadas y embotelladas, otro grupo se encarga de todo lo que es productos embolsados y de plastias.
2	Elevar mercadería	Personal contratado se encarga de elevar la mercadería a almacén y a piso de venta, así mismo se encargan de poder dar ubicación a los pallets de los distintos grupos de familias de productos, otra labor que cumple es bajar la mercadería de venta puntual y venta horizontal.
3	Cajas	El personal entrenado y contratado por makro se encarga de pasar todas las ventas, así mismo cumplen con la función de mandar los reportes de qué tipo de mercadería tienen alta rotación para que el área de planner se encargue de pedir más ese producto.
4	Logística	Se encarga de todo el registro del ciclo logístico que tiene la empresa, así mismo da apoyo a las áreas de planner en los grupos de familia de mercadería, actualmente la mercadería que posee la tienda 3 de Santa Anita tiene un valor neto de 1 000 0000 de soles y cerca de 25 mil códigos con sus respectivas cantidades.
5	Recepción de mercadería	Recibi toda la mercadería de makro, se atiende a más de 45 proveedores entre secos y frescos, así mismo ingresan la mercadería a sistema para que el área de logística los pueda gestionar, también hacen el trabajo de separar la mercadería en dos tipos los sensibles y los productos a granel y se encargan de poder dar ubicaciones en el Lay Out de piso de ventas y de zona almacén.

Figura 3. Diagrama de operación de procesos-DOP - Actual

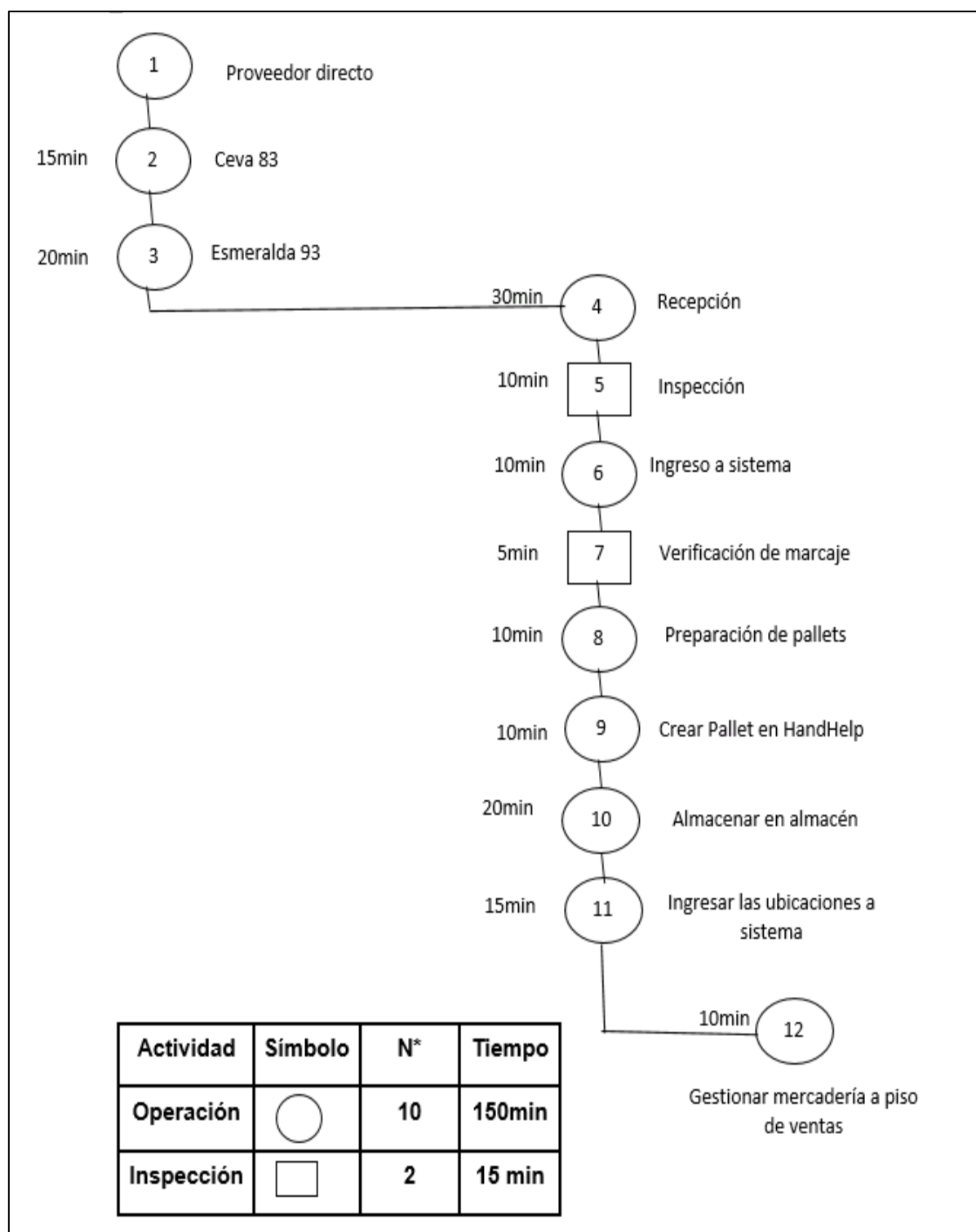




Figura 4. Diagrama de actividades – DAP- Proceso actual

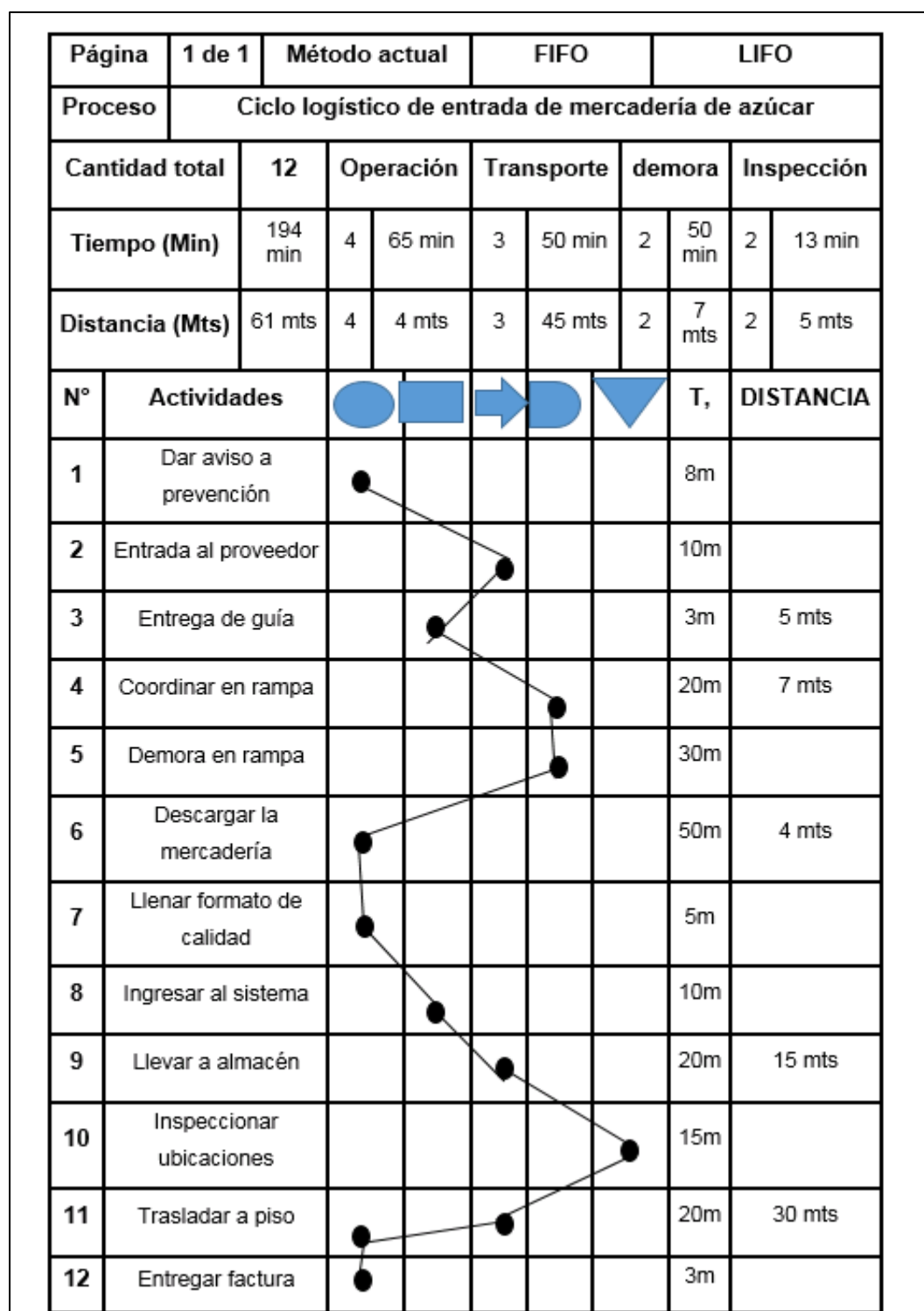
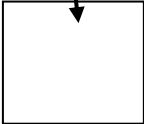
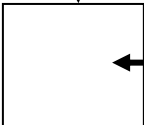


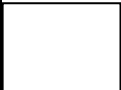
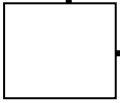
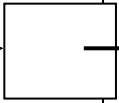

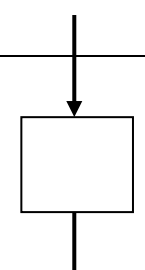
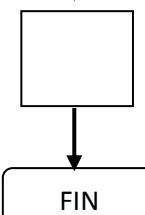


Tabla 13. *Flujograma de procedimiento de atención o servicio*

AREA RESPONSABLE / ACTIVIDAD	Tienda					Oficina Central
	Supervisor / Coordinador Área	Auxiliar / Maestro Asignado	Jefe Rota	Jefe Área	Gerente Tienda	Inspector Aseg. De La Calidad
1. Mensualmente, planificación (para el siguiente mes) de los días que se llevaran a cabo las actividades de limpieza y desinfección.						
2. Colocación de un check en los días que correspondan en el formato de “ Registro y Control de Higiene de tienda “						
3. Ejecución de las labores de limpieza y desinfección ( según la programación) y registro						
4. Verificación de la correcta ejecución y registro en el formato de “ Registro y control de Higiene de tienda “						
5. Durante la apertura y cierre de la tienda, verificación que efectivamente se hallan realizado las actividades de limpieza y desinfección.						
6. Quincenalmente, revisión y firma del formato debidamente tramitado.						
7. En sus visitas a las tiendas de la compañía, verificación de la limpieza y desinfección de las instalaciones,						

ambientes, superficies, equipos y utensilios.						
8. De ser necesario, validación de la desinfección de la tienda mediante muestreos y ensayos microbiológicos.						
9. En caso los resultados sean desfavorables, notificación al Gerente de tienda y Jefe de rota para que tomen las respectivas acciones correctivas.						

## Actividades consideradas críticos durante el proceso de producción

### Mercadería Rechazada

Esta operación es una de las más críticas dentro del proceso logístico de recepción, puesto que el planner solicita al proveedor un código específico y el proveedor por no querer perder la venta le genera una reclasificación con el mismo valor pero con un grupo de familia de códigos similar, es ahí donde ocurre las discrepancias al momento de pasar la mercadería, ya que por sistema si nos permite ingresar, porque es el mismo código de familia del producto, pero al momento que se hace la revisión física del producto se evidencia que el producto es el mismo pero con diferente código de y diferente empaque, es ahí donde se rechaza la mercadería completa y se genera un correo a su central para que se haga el cambio de mercadería, se elimina en sistema y se genera un documento de no conformidad para que se genere un historial.

*Figura 5.* Evidencia del rechazo de mercadería luego de la inspección



#### **Falta de coordinación con externos (eliminación de residuos contaminantes)**

Las empresas que prestan servicios de eliminación de residuos contaminantes y no contaminantes no cuenta con un horario específico ya que el trato con la empresa externa es cambio de mano a mano, la empresa se lleva todos los contaminantes y a su vez la empresa externa se lleva todos los cartones, plásticos y activos desechados por Makro, como no se genera en el boocking ( cronograma de proveedores por día, el cual indica que hora debe llegar cada proveedor) la coordinación con esta empresa externa no se genera en sistema y se ha fijado un día específico que debe llegar la empresa, así mismo se a podio evidenciar que esta empresa no cuenta con los protocolos que se genera a todos los proveedores de Makro, estos no presentan el certificado de no covip19 por ello se les atienden de manera muy estricta, todos los productos contaminantes que se genera se manda a patio en la parte aislada, luego que se ha levantado todo los productos contaminantes y los productos como cartones, plásticos y activos directos de Makro se hace una limpieza total del patio de proveedores con muchas medidas de protección.

*Figura 6.* Evidencia de la falta de coordinación para eliminar desechos



### **Proveedores con transporte grandes**

Este punto es crítico, puesto que los proveedores como Laive, Nestle, Ecobesa, Gloria, cuentan con transportes muy grandes, porque los contratos que se genera con Makro es para todos sus puntos de ventas y gran parte de las tiendas están diseñadas para recibir unidades más pequeñas, es por ello que solo se atienden a uno de estos proveedores y se deja en cola a los demás proveedores generando un cuello de botella.

*Figura 7.* Evidencia de proveedores con unidades de gran tamaño



## **Descripción de las causas raíces del problema con evidencias**

### **Escasa capacitación**

Actualmente Makro supermayorista S.A cuenta con 16 trabajadores en la primera cuadrilla (son dos cuadrillas de trabajadores, la primera cuadrilla trabaja 15 días y 15 días descansa, por temas del Covid-19 se ha decidido trabajar en esas dos formas). RRHH trabaja de forma remota es por esa razón que los ingresantes nuevos no tienen el manual de operaciones y de funciones, por tal razón no se le está dando al personal la adecuada capacitación para responder los temas de recepción de mercadería, ingreso de mercadería a sistema, análisis del inventario, conocimiento de los tipos de mercadería que se utiliza y los envíos a cada zona, así mismo no se cuenta con las especificaciones para el buen uso de transpallets eléctricos, el aumento de transpallets averiados ha incrementado debido a este problema, con ello dificulta y se paraliza algunas operaciones en el almacén.

*Figura 8.* Evidencia de escasa capacitación en el uso de equipos



### **Incumplimiento de normas emitidas por el decreto legislativo**

Uno de los más importantes puntos que se viene incumpliendo por parte del personal de Makro super mayorista es el uso del protector facial, ya que con ello se puede prevenir cualquier contagio, se está generando sanciones y amonestaciones

para poder cumplir esta norma, así mismo se puede evidenciar que gran parte del personal no usa los guantes de seguridad al momento de manipular el dinero, estas medidas se ha dado en toda la línea de cajas, se está generando pausas activas para que el personal de caja pueda lavarse constantemente las manos y desinfectarlas una vez que estén limpias, así mismo estas medidas no se cumplen al 100% debido que se ha reducido gran parte del personal, con ello los de seguridad y salud en el trabajo, así mismo se ha podido evidenciar al momento de subir la mercadería no se toma las medidas preventivas ante un accidente.

*Figura 9.* Evidencia de escasa capacitación en el uso de stockas



### **Inexistencias de medidas y acciones inmediatas**

No se están dando los simulacros pertinentes dentro de la empresa debido a que no se encuentran laborando el área de seguridad y salud en el trabajo, por esta razón no se está verificando la caducidad de los extintores, como también los sistemas de seguridad ya sea eléctricos o de evacuación, no se tiene como referencia al peatonal en zona de rampa.



*Figura 10.* Evidencia de la falta de control de equipos y zonas de seguridad



### **Despacho ineficiente**

Por las deficiencias que se tiene en el desabastecimiento de mercadería, se ha generado reclamos por parte del cliente, con ello ha aumentado la demanda de algunos productos de alta rotación, es por esta razón que genera problemas en el despacho de mercadería.

*Figura 11.* Evidencia de reclamos del cliente por la atención



### **Cliente descontento**

Por la coyuntura que estamos pasando actualmente se ha podido ver desabastecimiento en algunos productos de alta rotación es por ello que los clientes que compraban gran cantidad de mercadería y utilizaban 15 productos



distintos, ahora no encuentran la cantidad que llevaban antes de la pandemia es por ello que se tiene clientes con alto nivel de reclamos, es por ello que el índice de servicio a recaído en los niveles de indicadores que maneja Makro Supermayorista S.A.

*Figura 12.* Evidencia de productos desabastecidos



### **Propuesta de solución en base a las evidencias**

Como Ingenieros Industriales formados de conocimientos, habilidades técnicas y actitudes inherentes a la profesión; estamos preparados para darle soluciones a los frecuentes problemas que surgen en la empresa, por los problemas de seguridad y salud en la empresa Makro supermayorista daremos soluciones como estimular las capacidades y competencias orientadas a la solución de dificultades, todo esto con la suma responsabilidad de obligar al personal a cumplir capacitaciones dentro y fuera de la empresa.

El problema en la industria no solo surge en el proceso interno, sino también en base a la atención con los clientes por el cual como ingeniero industrial tenemos el objetivo de alcanzar consistentemente las expectativas del cliente involucrando a cada una de las etapas de producción y cuyos beneficios deberían hacerse sentir tanto para los empresarios y trabajadores; las respuestas positivas de los clientes por medio de su calificación a los trabajadores mediante encuestas y cuestionarios

nos darán más confiabilidad y recomendación de nuestros clientes y así podremos resolver las deficiencias en todo aspecto en la empresa.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Mancilla y Parra (2016) explicaron que el estudio de la estadística descriptiva implica recopilar, organizar, presentar y describir datos numéricos de forma agrupada (p. 28).

Además, los mismos autores argumentaron que la inferencia estadística es una estrategia para obtener generalizaciones o sacar conclusiones basadas en datos completos o incompletos recopilados a través de métodos descriptivos.” (p. 29).

La técnica de datos de este informe de estudio incluye análisis estadístico descriptivo e inferencial. Las estadísticas descriptivas utilizadas en este estudio permiten la presentación detallada de los datos de cada variable y sus dimensiones a través de gráficos o tablas.

La estadística inferencial, por otro lado, se utiliza para probar hipótesis y estimar parámetros (estadísticas de población) utilizando el programa estadístico SPSS, que ofrece una variedad de herramientas estadísticas para facilitar la gestión y el análisis de los datos y mostrar los resultados que apoyaran a probar las hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Durante el desarrollo de esta investigación se consideró el respeto a la propiedad intelectual, y todas las fuentes de material utilizado para condensar y aportar ideas fueron referenciadas a través de citas bibliográficas. De igual forma, este estudio se realizó sin alterar los datos recolectados de la empresa, demostrando dedicación y honestidad. Para hacer válido lo antes mencionado se tuvo la autorización debida de la empresa Makro Supermayorista S.A. sucursal de Santa Anita, para desarrollar nuestra investigación, ello consta en el documento que se encuentra en el anexo 32. Por último, los datos de la organización exhibieron confidencialidad y se protegió la identidad de las personas que participaron en el estudio.

## IV. RESULTADOS

### Generalidades de la Empresa

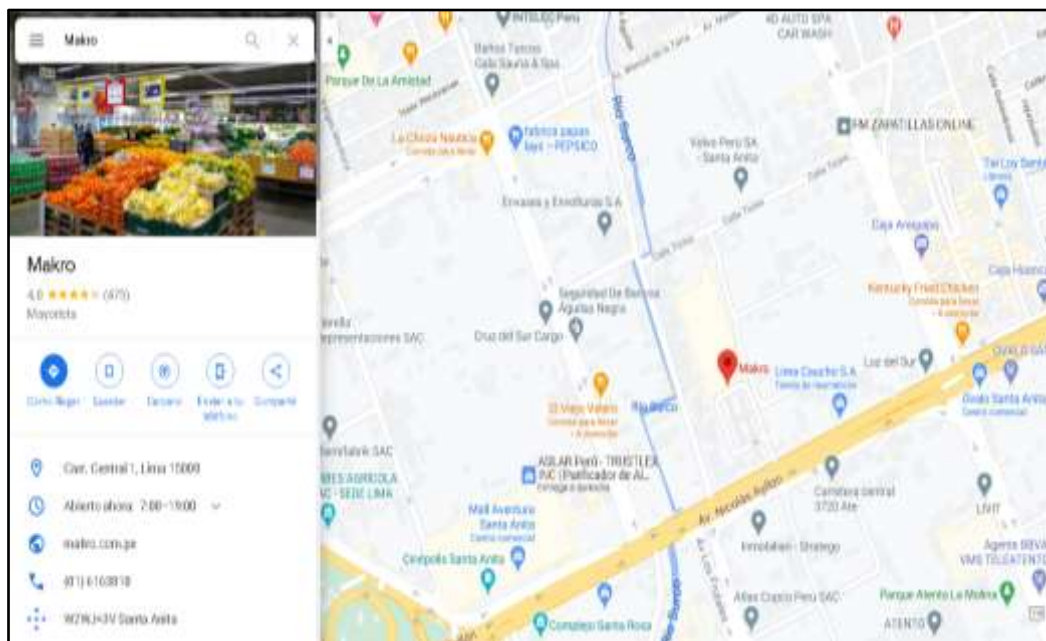
Makro pertenece al grupo holandés SHV (Steenkolen Handels Vereniging) creada en Amsterdam en 1968. Tiene más de 150 tiendas en América del Sur, con presencia en países como Brasil, Argentina, Venezuela, Colombia y Perú.

Makro Supermayorista S.A. se dedica a la comercialización de diversos productos de consumo, inició sus actividades en el país en el 2009, y compite con los grandes supermercados teniendo en cuenta que sus ventas están dirigidos al público mayorista como las bodegas, brindándoles unos precios competitivos.

Makro además de Lima tiene presencia a nivel nacional con 16 tiendas como en Arequipa, Chiclayo, Trujillo, Piura, Huancayo e Ica.

Se ubica en la carretera central # 345 Km 1(a 1 cuadra del ovalo Santa Anita), Lima – Perú.

*Figura 13.* Ubicación de la empresa



### Clasificación de la Empresa por Tamaño

Makro Perú, es parte de SHV, cuenta con un portafolio de compañías con 55,000 empleados en 58 países: SHV Energy, Makro, Mammoet, ERIKS, Nutreco, NPM Capital y ONE-Dyas.

## Industria

Makro es una cadena de tiendas de autoservicio de venta al por mayor de suministros comerciales que ofrece alimentos y artículos no alimentarios que se muestran en su icónico Makro Mail, que se distribuye cada dos semanas.

## Misión

liderar la cadena de suministro mayorista en el país, enfocándose en los consumidores profesionales de alimentos y brindando la mayor variedad de alimentos, así como productos no alimenticios.

## Visión

Ser el mejor proveedor para clientes profesionales de alimentos, brindando soluciones creadas pensando en el cliente, basadas en la excelencia operativa, procesos ágiles, equipos adecuados y empleados altamente motivados.

Tabla 14. *Presencia de Makro en el mundo*

Año	País	Descripción
1968	Holanda	Makro Inicia sus actividades en Ámsterdam (Holanda), con el concepto Cash and Carry.
1972	Brasil	El concepto Makro se introdujo con éxito por primera vez en América del Sur en Brasil.
1972	Brasil / Latinoamérica	El concepto Makro fue exitosamente introducido por primera vez en Latinoamérica en Brasil.
1988	Argentina	apertura de su primera tienda en Olivos, provincia de Buenos Aires.
1992	Venezuela	Apertura de su primera tienda
1995	Colombia	El grupo SHV para ingresar al mercado colombiano, se asocia con el Grupo Empresarial Antioqueño GEA, con ello dar vida a Makro Super mayorista en Colombia.
1997	Metro / Europa	el grupo vendió su participación en Europa a sus socios de Metro.
1998	Asia / Sur América	se crearon dos oficinas para dar soporte a cada región: Makro Asia y Makro Sur América.

2009	Perú	El 14 de julio del 2009, Makro inauguró su primera tienda en el distrito de Independencia (C.C. Plaza Norte, Av. Tomás Valle con Panamericana Norte) como inicio del proceso de expansión de la compañía en este país. La compañía se expandió rápidamente en estos dos continentes mediante la apertura de más de 100 tiendas en 9 países e introduciéndose en nuevos mercados.
------	------	--

### **Mercado**

En el mercado peruano contamos con 12 tiendas a nivel nacional: 7 en lima y 5 en diferentes ciudades de nuestro país: Arequipa, Chiclayo, Trujillo, Piura y Huancayo, atendiendo a nuestros clientes en Instalaciones de entre 3 300 y 5 500 m2 en las que ponemos a su disposición un variado surtido de más de 13 000 productos. Nuestras oficinas principales en Perú se ubican en Av. Jorge Chávez 1218, Surco, Lima.

### **Clientes**

Nuestros clientes son los más importantes para nosotros, por ello reciben en nuestras instalaciones servicios adicionales como ofertas especiales, atención personalizada y beneficios específicos gracias a la información recabada por el pasaporte Makro; además de programas gratuitos de capacitación en emprendimiento y actividades específicas para nuestros principales clientes.

### **Análisis descriptivo de la variable Independiente**

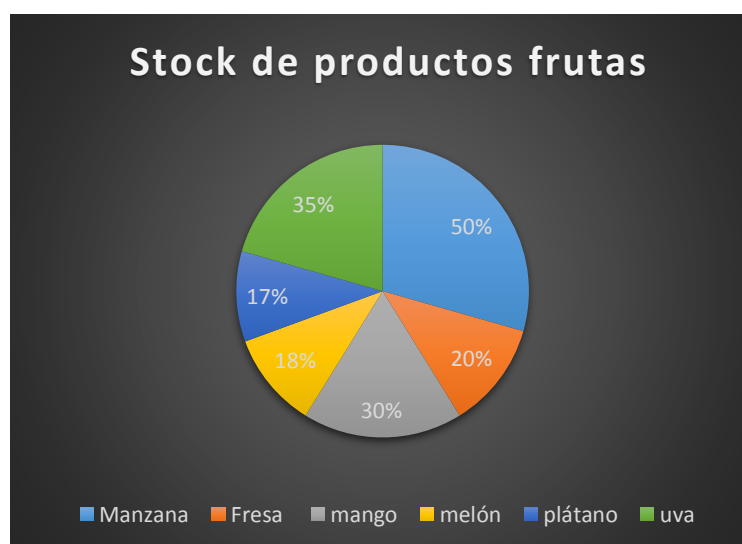
El estudio descriptivo de la variable seguridad y salud ocupacional se realizó utilizando herramientas estadísticas que ayudaron al descubrimiento de resultados precisos y confiables. El spss v.23 también se utilizó para analizar la variable dependiente, así como los muchos resultados descubiertos durante el procedimiento de estudio que se utilizaron para el análisis general de la investigación.

## Análisis descriptivo y estadístico de la variable dependiente

Tabla 15. Medición de servicio en la línea de frutas

Producto	Ingresos en kilogramos				
Frutas	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Manzana	10	20	0	15	10
Fresa	10	5	2	6	0
mango	30	0	14	0	30
melón	10	15	20	30	14
plátano	10	20	20	5	15
uva	10	20	30	15	20

Figura 14. Representación de la participación de la línea frutas



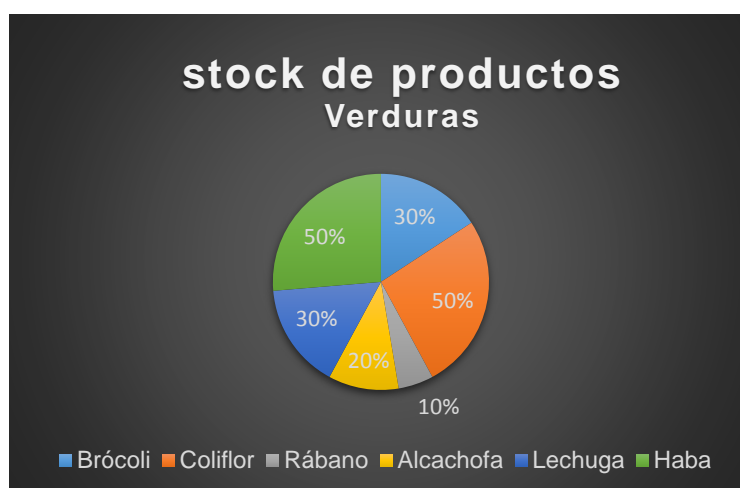
Interpretación: según la tabla de ingresos de mercadería en relación a frutas, ingresaron pocas cantidades debido a que los proveedores no tenían stock, hubo poca producción por tema de la pandemia y mucha demanda de estos productos, por ello en el gráfico de stock de productos solo ingresaron un 50 % del total que se recibe en una semana, en fresa solo se recibió un 20 %, en mango un 30 %, en melón un 18 %, plátano ingreso un 17 %, en uva ingreso un 35% de la cantidad total semanales que se recibe en almacén, esto genero una problemas en las ventas diarias y afecto el nivel de servicio, ya que lo clientes fidelizados que tiene

makro no encontraban dichos productos, ya que la mayoría de esos productos son destinados para los minoristas, como tiendas y estaciones de servicio.

Tabla 16. *Medición de servicio en la línea de verduras*

Verduras	Ingresos en kilogramos				
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Brócoli	20	14	13	0	6
Coliflor	10	20	12	3	0
Rábano	0	0	20	10	13
Alcachofa	2	5	9	4	0
Lechuga	12	20	12	0	0
Haba	18	20	30	11	9

Figura 15. Representación de la participación de la línea verduras



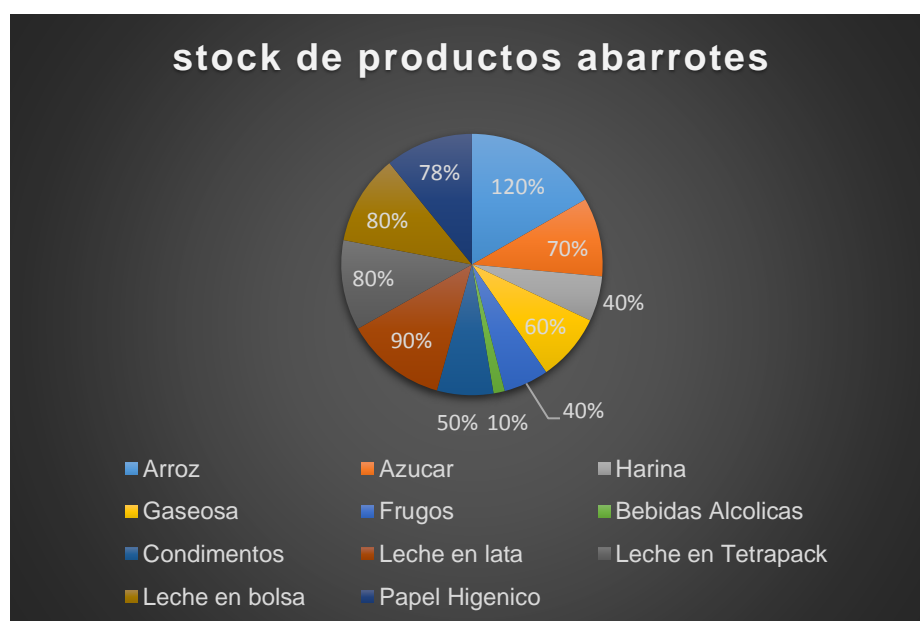
Interpretación: según la tabla de ingresos de mercadería en relación a verduras, ingresaron pocas cantidades debido a que los proveedores no tenían stock, hubo poca producción por tema de la pandemia y mucha demanda de estos productos, por ello en el gráfico de stock de productos solo ingresaron un 30 % de brócoli del total que se recibe en una semana, en coliflor solo se recibió un 50 %, en rabano un 10 %, en alcachofa un 20 %, lechuga ingreso un 30 %, en haba ingreso un 50% de la cantidad total semanales que se recibe en almacén, esto genero una problemas en las ventas diarias y afecto el nivel de servicio, ya que lo clientes

fidelizados que tiene makro no encontraban dichos productos, ya que la mayoría de esos productos son destinados para los minoristas, como tiendas y estaciones de servicio.

Tabla 17. *Medición de servicio en la línea de abarrotes*

Dry Food	Ingresos kilogramos					Descripción
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	
Arroz	612	500	450	600	700	saco de 50kg
Azúcar	120	150	140	90	70	saco de 50kg
Harina	50	25	15	30	40	saco de 50kg
Gaseosa	650	600	500	400	200	Und por lote
Frugos	200	50	30	80	120	Und por lote
Bebidas alcohólicas	10	30	50	40	50	Cajas de 6
Condimentos	20	30	50	80	100	Cajas de 25
Leche en lata	400	500	500	400	500	Caja de 6
Leche en Tetrapack	200	300	400	600	100	Caja de 6
Leche en bolsa	100	200	180	200	50	caja de 12
Papel Higiénico	500	400	170	168	150	Paquetes

Figura 16. Representación de la participación de la línea abarrotes





Interpretación: el ingreso de mercadería para la zona de Dry Food, en algunos de los productos fue muy bajo debido a que estos productos con alta rotación no se encontraban con stock al momento que los clientes solicitaban grandes cantidades de estas mercaderías, así mismo como se redujo el aforo de todos los establecimientos el área de planner no fijos grandes cantidades a los proveedores, así mismo se pudo evidenciar que en el producto de arroz hubo un porcentaje del 120 % debido a su alta demanda, la gaseosa solo generó un 60 %, condimentos un 50 %, la leche en bolsa y la leche tetra pack un 80 %, el azúcar un 70 %, el papel higiénico un 78 %, estos porcentajes fueron muy bajos debido a que se redujo las horas de ventas por el toque de queda, así mismo estos productos su nivel de servicio eran de un 97% a 98 % de nivel de servicio anteriormente.

Tabla 18. *Medición de servicio en la línea de Productos varios*

Non Food	Ingresos					Descripción
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	
Vaso de plástico	20	30	20	30	0	Cajas
Cubiertos de metal	15	30	50	60	10	Cajas
Cubiertos de plástico	50	60	70	50	60	Cajas
Tinas	40	56	50	80	47	Contenedores
Baldes	50	40	20	30	50	Contenedores
Platos de plástico	60	90	80	85	85	Cajas
Platos de Loza	45	85	65	47	45	Cajas
Comida para perro	60	80	80	641	65	Sacos
Comida para Gato	40	50	60	85	50	Sacos
Refrigeradoras	5	6	8	0	0	Contenedores
Congeladoras	5	8	8	0	0	Contenedores

Figura 17. Representación de la participación de productos varios



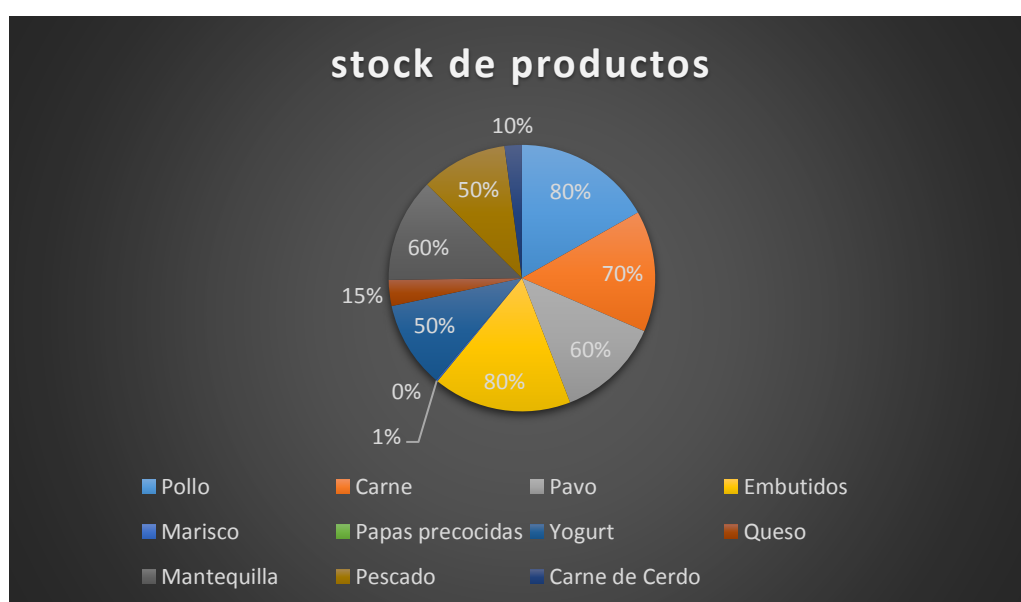
Interpretación: el ingreso de mercadería en la zona de Noon Food, sus ingresos fueron muy bajos debido a que los servicios logísticos que posee Makro Supermayoristas S.A fueron cerrados por temas de la pandemia por ello el margen de servicios de estos productos genero una caída en los niveles de servicios, es por ello que se genera un planteamiento de mejora en los servicios logísticos, indicando aseguramiento de stock para cada tienda, estos datos fueron arrojados en el pico alto de la pandemia, a ello se le sumaba el ausentismo del personal por temas de contagio.

Tabla 19. Medición de servicio en la línea de carnes

Frescos	Ingresos Kilogramos					Descripción
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	
Pollo	50	20	60	40	20	60
Carne	60	80	90	40	60	30
Pavo	60	50	20	30	25	14
Embutidos	40	50	60	25	80	60
Marisco	80	90	80	70	60	80

Papas pre cocidas	5	10	5	1	0	0
Yogurt	90	80	70	90	50	60
Queso	15	20	56	40	25	15
Mantequilla	50	30	25	40	52	30
Pescado	30	15	20	15	20	25
Carne de Cerdo	25	30	50	40	20	35

Figura 18. Representación de la participación de carnes y otros



Interpretación: el ingreso de mercadería para la zona de frescos fue menor diferente a los meses anteriores, los niveles de servicio de estos productos son usualmente muy altos alrededor de un 97% a 98%, debido a la pandemia fue que cayo drásticamente estos niveles de servicio ya que solo se pudo reflejar en las ventas, otro caso fue que los distribuidores no llegaban con la cantidad total de mercadería pactado, por ello que solo se pudo alcanzar a nivel de fresco un margen mayor de 80 % de todos estos productos, así mismo el margen más bajo que se obtuvo fue un 10 % de los producto.

## **V. DISCUSIÓN**

En esta sección o capítulo de nuestra investigación que tiene que ver con los puntos de discusión se muestran aquellos resultados y hallazgos que se obtuvieron en el transcurso de la duración del estudio y su comparación con hallazgos de otros autores citados como antecedentes en la presente investigación, todo ello considerando los objetivos tanto el principal y los específicos. Dicho análisis de discusiones se detalló en los siguientes párrafos:

### **Primera discusión**

Considerando como primer punto acerca de los hallazgos que fueron obtenidos, luego de haber realizado el recojo y análisis de los datos de estudio referidos a las variables como el plan de gestión en SST y calidad de servicios; se menciona que para tal fin se elaboró diversos diagramas y flujogramas como el que se muestra en la figura 3 y figura 4, el cual nos sirvió para poder identificar las diversas tareas o procesos que realizan los colaboradores en su labor cotidiana de la atención a los clientes en el área de almacén; luego estas tareas fueron clasificados de acuerdo al peligro o riesgo que estos puedan ocasionar sobre la seguridad y salud de los colaboradores. El tiempo empleado para dichas actividades se calculó en 165 minutos según el DOP actual. Relacionándolo con la participación del nivel de ingreso de los productos el cual podemos apreciar en la tabla 15, la línea de frutas representó un 50% del ingreso valor menor al ingreso semanal acostumbrado; ello se entiende por la reducción de capacidad operativa de los proveedores debido al covid-19. Este resultado coincide con lo investigado por Argueta y Vidal (2017) en su modelo de gestión de seguridad y salud para las microempresas del sector metalmecánico, quien también buscó evaluar los riesgos presentes y proponer un sistema de tolerancia permisible para los colaboradores. El mencionado investigador concluyó que al aplicar el modelo de seguridad disminuyó los indicadores de la tasa de accidentabilidad en un 40%. Este valor indicó que un eficiente análisis de riesgos y desarrollando las medidas preventivas necesarias para controlar los riesgos, es posible que los trabajadores desarrollen sus labores con mayor seguridad.

## **Segunda discusión**

Como segundo punto de discusión alusivo a los hallazgos se menciona también alcances referidos al primer objetivo del estudio que tiene que ver con la medición del nivel de servicio que se brinda a los clientes por parte de los colaboradores o en general por parte de toda la organización específicamente en el local donde se desarrolló el estudio; para ello se tuvo que realizar una serie de actividades que orienten a los clientes en hacer saber que la empresa cumple con todas las disposiciones legales y otros dispuestos por la misma organización dirigido a que los clientes puedan sentirse seguros al ingresar a las instalaciones para adquirir los productos. Se menciona también la participación del nivel de ingreso de los productos de la línea verduras y productos varios el cual podemos apreciar en la tabla 16 y tabla 18, de las páginas 53 y 55 respectivamente, en el cual ambas líneas representaron un 45% de los ingresos; siendo un valor menor al ingreso semanal acostumbrado; ello se entiende por la reducción de capacidad operativa de los proveedores debido al covid-19. Los resultados relacionados con el cumplimiento de los requisitos y la medición de los servicios que se obtuvieron tuvo una similitud con los resultados logrados por Falla (2012) quien implementó un sistema que verifique los accidentes generados por enfermedades de los colaboradores en las tareas de extracción y acondicionamiento de metales en una industria minera. Concluyendo en que a consecuencia de la ejecución de un sistema de mejora utilizara como herramienta la observación siguiendo el procedimiento Sobane, que se ejecuta en industrias mineras, puesto que el 69% de los colaboradores, no tienen instrucción especializada, este aspecto metodológico permite reconocer sus circunstancias de peligro por medio de un método simple y sofisticado, también permitió eliminar los obstáculos para lograr protección y salubridad ocupacional en el lugar de trabajo. Con ello se evitó pagos por infracciones se mejoró la salud de los trabajadores, logrando hacer más productivo a la empresa.

## **Tercera discusión**

En este punto de discusión mencionamos los hallazgos referidos al segundo objetivo del estudio que tiene que ver con la satisfacción que pueden tener o adquirir los clientes tras el servicio que se le brinda por parte de los colaboradores o en general por parte de toda la organización específicamente en el local donde se

desarrolló el estudio; como parte de garantizar la satisfacción de los clientes se realizó capacitaciones y concientización sobre la importancia de la prevención para evitar el contagio del virus covid-19, de modo que los clientes tengan la plena seguridad de ingresar a las instalaciones a realizar con total tranquilidad sus compras, y que su salud e integridad no se vea alterado o vulnerado. De ello la importancia de todos estos mecanismos de seguridad que se plantea con la intención de que el cliente tenga mayores niveles de satisfacción. Se indican también el nivel de ingreso de los productos de la línea de abarrotes y carnes el cual podemos apreciar en la tabla 17 y tabla 19, de las páginas 54 y 57 respectivamente, en el cual ambas líneas representaron un 80% y 60% respectivamente de los ingresos; siendo un valor menor al ingreso semanal acostumbrado; ello se entiende por la reducción de capacidad operativa de los proveedores debido al covid-19. Estos resultados obtenidos de la medida de la satisfacción de los clientes guardan una semejanza con los investigado por Abad y Pincay (2014) quienes en su estudio tuvieron el propósito de examinar la calidad de servicio interno y externo de una compañía de seguros para elevar el negocio en la corporación. El hecho vivido frente a una baja calidad fue de considerable consideración. Finalmente, el autor determinó que en la empresa aseguradora se examinó el grado de calidad de atención que distinguen los usuarios internos (colaboradores) y usuarios externos (asesores productos de seguros) demostrando insuficiencia en calidad de servicio y formación de la corporación, todo ello influye en la falta de cumplimiento en un 80% de la productividad evidenciada frente al periodo anterior.

#### **Cuarta discusión**

Sobre el contenido de este punto de discusión también se hace mención de una de las dimensiones de la variable independiente como lo es la satisfacción sobre los servicios brindados por la empresa. Entendiendo que la empresa de estudio brinda servicios de comercialización de alimentos de diferentes líneas y productos, se tuvo un especial cuidado y tratamiento acerca de los diversos protocolos que se diseñaron al interior y al exterior del establecimiento, para lo cual se tuvo que diseñar diversos instrumentos o formatos que ayuden a evidenciar o registrar cualquier incidencia que ayude a anticipar o a mejorar la calidad de servicio que fue el propósito de este estudio en mejorar dicho aspecto implementando el plan de

seguridad y salud en el trabajo bajo la normativa legal de la ley 29783, que sobre todo según la teoría citada busca sobre todo impartir la cultura de la prevención en todos los actores humanos que laboran en una empresa. En particular este valor como resultado obtenido tiene una coincidencia con lo investigado por Arhuis y Campos (2016) quienes en su investigación tuvieron como objetivo determinar si la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes en una empresa de servicios. Luego de su análisis retrospectivo porque se produjo después del hecho. Concluyeron los autores que la calidad de servicio influyó directamente en la satisfacción de los clientes de la empresa, es decir el 82.2 % de la variación de la satisfacción del cliente estuvo explicado por la calidad del servicio el resto está explicado por otras variables que están dentro de su propio entorno.

### **Quinta discusión**

En este punto último de discusión se indica la importancia de la teoría que acompañó a cada uno de las dimensiones de nuestra variable independiente; lo trabajado con la variable independiente fue con el único propósito de ver sus efectos sobre la variable dependiente que para este estudio fue la calidad de servicio. Entre los diversos aportes para lograr el objetivo se destaca lo realizado en el tema de capacitaciones, el cual se realizó a todo el personal involucrado en el proceso de atención a los clientes, en el cual se buscó destacar la importancia de la prevención y la valoración de la seguridad y salud del personal mismo y sobre todo de los clientes, temas como el lavado de manos, protocolos de seguridad, desinfecciones en cada uno de las líneas de productos ayudaron sin duda a lograr los objetivos del estudio. Como resultado tuvo coincidencia con lo investigado por Cabrera y Vásquez (2016) quienes diseñaron un SSST en función de la norma OSHAS 18001:2007 buscando mejorar el desempeño en una planta de energía. Concluyeron que luego de evaluar e identificar los problemas clave de seguridad, hubo un interés mínimo en la seguridad y salud de los trabajadores, así como una falta de supervisión en el área de operaciones y una falta de compromiso de los trabajadores con la seguridad. Al comprar con el estándar OHSAS, encontramos que solo el 23% de los incidentes estuvieron documentados, a pesar de que el mínimo requerido es del 75%. Entre las deficiencias, no se registraron los incidentes ocurridos meses anteriores.

## **VI. CONCLUSIONES**

Al término del desarrollo de la presente tesis, se llegó a este capítulo de conclusiones los cuales se detallan en seguida:

1. Se llegó a la conclusión que con la aplicación de un Plan de seguridad y salud en el trabajo Covid 19, se logró incrementar la calidad de servicio en el área de almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A. - Santa Anita, 2020; lo afirmado se debe gracias a los resultados obtenidos de la estadísticas descriptiva e inferencial, disminuyó notablemente los contagios dentro de la tienda, y aumento significativamente los ingresos de mercaderías a almacén para poder atender las demandas de los consumidores y aumentar el nivel de servicio y satisfacción al cliente.
2. Además, se concluyó que con la aplicación de un Plan de seguridad y salud en el trabajo Covid 19, se logró incrementar la medición de servicio en el área de almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A. - Santa Anita, 2020; lo afirmado es en concordancia a los resultados obtenidos de la estadísticas descriptiva e inferencial, el cual indicó una mejora significativa en dicho aspecto. También trajo como consecuencia la disminución notable de los contagios dentro de la tienda, y aumento significativamente los ingresos.
3. Por último, se concluyó que se logró incrementar la satisfacción al cliente en el área de almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020, gracias a la aplicación del plan de SST y a los resultados obtenidos de la estadísticas descriptiva e inferencial, el cual indicó una mejora significativa en dicho aspecto. También trajo como consecuencia la disminución notable de los contagios dentro de la tienda, y aumento significativamente los ingresos.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al área de almacén seguir con la aplicación de un Plan de seguridad y salud en el trabajo, porque se demostró que con esta aplicación se pudo reducir ausentismo en los trabajadores y accidentes laborales, así mismo aumento la calidad de servicio en la tienda Makro Santa Anita T/03, porque se pudo filtrar a los clientes que acudían a la tienda y esto facilitó que se pueda evidenciar las debilidades que poseía la tienda, y así poderlas corregir de forma gradual.
2. Se recomienda seguir con las actividades hechas por la aplicación de un Plan de seguridad y salud en el trabajo Covip 19, ya que con ello se pudo dar capacitaciones a todo el personal de las medidas de seguridad que se debe tener en cuenta cuando se decepciona una mercadería y de cómo poder recibir al personal externo ante el covip 19, así mismo se evidenció las zonas que estaban sufriendo deficiencias de zonificación de seguridad, y se las pudo atender.
3. Se recomienda seguir con el estudio de calidad de servicio para seguir teniendo un nivel de servicio adecuado y poder competir con las marcas posicionadas en el mercado laboral. Además de ello hacer extensivo de este aporte de la investigación hacia otros niveles o áreas de la empresa con la intención de mejorar la calidad de servicios, enfocándose en la realidad de las diferentes necesidades de las áreas que buscan mejorar su servicio.

## REFERENCIAS

- ABAD, M. G. y PINCAY, D.E., 2014. *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* [en línea]. Tesis de pregrado. Quito, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- ARHUIS, F. y CAMPOS, A.Y., 2016. *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de La Empresa Automotriz San Cristóbal–Huancayo 2015* [en línea]. Tesis de pregrado. Huancayo, Perú: universidad Nacional del Centro del Perú. Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1269>
- ARIAS, F., 2016. *El proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología científica*. 6ta Edición. Venezuela: Editorial Episteme C.A. ISBN 9800785299.
- BARRERA, M., BELTRÁN, R. y GONZÁLES, D., 2011. *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en conformidad con La Ley de Prevención de Riesgos para las PYMES que fabrican productos elaborados de metal, maquinaria y equipo* [en línea]. Tesis de pregrado. San Salvador, El Salvador: Universidad de El Salvador. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/498/1/10136755.pdf>
- BERNAL, C. A., 2010. *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ª ed. Colombia: Pearson Educación. ISBN 9799586991285.
- CABRERA, J. D. y VÁSQUEZ, V. J., 2016. *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo fundamentado en las normas OHSAS 18001: 2007 para la prevención de incidentes y mejorar el desempeño de seguridad y salud ocupacional en la obra líneas de transmisión de 33 kv y 10 kv se rapaz–se Iscaycruz, Oyón–Lima, 2016* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10483>
- CANTERA, C. A. y CHINGUEL, L. J., 2015. *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional basado en la ley 29783 para reducir actos y condiciones sub estándar en la empresa innovación en geosintéticos y construcción SRL-Cajamarca 2015* [en línea]. Tesis de pregrado. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10349>
- CARRASCO, D., 2015. *Factores intervinientes en la selección de técnicas de recolección de datos del diseño metodológico para una investigación organizacional: táctica dual y directriz ejecutable* [en línea]. Tesis de postgrado. Chile: Universidad de Chile. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/136866>
- CASTRO, V. L., 2016. *Propuesta de un programa de seguridad y salud en el trabajo basado en el estudio de riesgos disergonómicos para mejorar la productividad económica de los docentes de la facultad de Ingeniería de USAT* [en línea]. Tesis de postgrado.

Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/570/1/TM\\_Castro\\_Delgado\\_VanessaLizet.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/570/1/TM_Castro_Delgado_VanessaLizet.pdf)

CAUAS, D., 2015. Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, vol. 2, pp. 1-11. ISSN s.n.

ECHEVARRIA TOVAR, J. D., & SAMANIEGO LAZO, M. A. 2020. *Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según la norma internacional ISO 45001 para la planta concentradora Huari-UNCP* [en línea]. Tesis de pregrado. Huancayo, Perú: universidad Nacional del Centro del Perú. Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5908>

FALLA, N. R., 2012. *Riesgos laborales en minería a gran escala en etapas de prospección-exploración de metales y minerales en la región sur este del Ecuador y propuesta del Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para empresas mineras en la provincia de Zamora Chinchipe* [en línea]. Tesis de pregrado. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/861>

FIDIAS, G., 2012. *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ª. ed. Bogotá, Colombia: Episteme C.A. ISBN 9800785299

GALLARDO, E. E, 2017. *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental. ISBN 9786124196

HERNÁNDEZ, H., MONTERROSA, F. y MUÑOZ, D., 2017. Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito colombiano. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Libre Seccional Barranquilla*, vol. 14, no. 28, pp. 1-15. ISSN 01240102.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P., 2010. *Metodología de la Investigación*. 5a. ed. México D.F.: McGraw-Hill /Interamericana. ISBN 9701057538.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, M. del P., 2014. *Metodología de la investigación*. 6ª. ed. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, s.a. de C.V. ISBN 9781456223960.

JIMÉNEZ, L., QUISPE, M., BALDEÓN, L. J., ROJAS, J. y GARCIA, C., 2016. *Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Lima, Perú: Editorial: Pacifico Editores SAC Perú. ISBN 9786124328039

LERMA, H.D., 2016. *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. 5ª. ed. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. ISBN 9789587713466.

- LIZA, C. M. y SIANCAS, C. D. L., 2016. *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016* [en línea]. Tesis de pregrado. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10969>
- MANTEROLA, C. y OTZEN, T., 2013. Porqué investigar y cómo conducir una investigación. *International Journal of Morphology*, vol. 31, no. 4, pp. 1498-1504. DOI <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022013000400056>
- MASABEL, E. S., 2018. *Aplicación de la Gestión de abastecimiento para incrementar la Satisfacción del cliente en la empresa Drama SRL, Lurín, 2018* [en línea]. Tesis de posgrado. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26610>
- MURILLO, J., 2013. Métodos de investigación de enfoque experimental. *Academia*, vol. 2. Disponible en: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55568285/Experimental-with-cover-page-v2.pdf?>
- MURILLO, Y., 2014. *Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la empresa Industrias Metálicas del Gas S.A Metalgas* [en línea]. Tesis de pregrado. Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/4716>
- PADUA, C. J. 2019. *Uso del óxido de calcio en el proceso del concreto para elementos estructurales, en la provincia de Huaura–2018.* [en línea]. Tesis de pregrado. Huaura, Perú: Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2930>
- PALACIOS, D., 2014. Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Criterio Libre*, vol. 15, no 26, pp. 195-213. ISSN 1900-0642.
- PEINADO, J. I. 2015. Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica. *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*, vol. s.n. pp. 1-608. Disponible en: <https://www.torrossa.com/en/resources/an/2953974>
- QUISPE, O.H. y MAZA, W. S., 2018. *Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017* [en línea]. Tesis de pregrado. Cuzco, Perú: Universidad Peruana Unión. Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1280/ALVAREZ%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- RAMÍREZ, V., 2016. *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* [en línea]. Tesis de posgrado. Yurimaguas, Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1797>

- RIAÑO, M. I. y PALENCIA, F., 2016. Dimensión económica de la seguridad y la salud en el trabajo: una revisión de literatura. *Revista Gerencia y políticas de salud*, vol. 15, no. 30, pp. 24-37. ISSN 1657-7027.
- RIVERA, M. D. y OCHOA, Z., 2015. *Técnicas potencializadoras para desarrollar la macrodestreza de leer en el área lengua y literatura de los estudiantes de grado cuatro en la escuela de educación básica Teodoro Wolf*, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, período lectivo 2013-2014 [en línea]. Tesis de pregrado. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/2170>
- ROA, D.M., 2017. *Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Diagnóstico y análisis para el sector de la construcción* [en línea]. Tesis doctoral. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/62048>
- RUÍZ, M. y DÍAZ A., 2013. *Capacitar: Clave para reducir riesgos de trabajo*. Instituto de Investigación y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas UVMEX [en línea]. [Consulta: abril 2018]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/capacitar1996.pdf>
- TAGLE, P., 2016. *Diseño de un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional para la empresa "Metalmecánica de Servicios J&PT"* [en línea]. Tesis de pregrado. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/18440>
- TORRES, C. A., 2010. *Metodología de la investigación*. 3ª. ed. Colombia: Pearson Educación. ISBN 9799586991285.
- TOVAR, M. E., y BABATIVA, D. A., 2019. *Guía para el desarrollo de trabajos monográficos* [en línea]. [consulta: marzo 2020] Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3456/Gu%C3%ADamonografica.pdf?sequence=1>
- VALDERRAMA, S., 2013. *Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigación Científica Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. 2a. ed. Lima, Perú: Editorial San Marcos EIRL. ISBN s.n.
- VALENCIA, E.S., 2015. *Aplicación del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY* [en línea]. Tesis de pregrado. Quito, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10269>
- VARGAS, E. y ALDANA L., 2014. *Calidad y Servicio: conceptos y herramientas*. 3ª. ed. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. ISBN 9789581203918

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Fórmula
Variable Independiente: <b>Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	Un plan de seguridad y salud en el trabajo es aquel documento de gestión, mediante el cual el empleador desarrolla la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en base a los resultados de la evaluación inicial o devaluaciones posteriores o de otros datos disponibles, con la participación de los trabajadores, sus representantes y la organización sindical. (Jiménez et al. 2016, p.248)	La Seguridad y Salud en el Trabajo se evaluará mediante la observación, la recolección de datos y hojas de registro	Evaluación	% del Desempeño Laboral	Razón	$DL = \frac{CE \times 100 \%}{N \times CP}$ DL = Desempeño Laboral CE = Capacitaciones Ejecutadas CP = Capacitaciones Programadas
			Función de la Inspección de Trabajo	% de Cumplimiento Marco Legal	Razón	$CML = \frac{RC \times 100\%}{TRL}$ CML = Cumplimiento Marco Legal RC = Requisitos Cumplidos RL = Requisitos Legales
			Plan de Contingencias	% de Rapidez de respuesta ante emergencias	Razón	$RRAE = \frac{SR \times 100 \%}{SP}$ RRAE = Rapidez de respuesta ante Emergencia SR = Simulacros Realizados SP = Simulacros Programados
Variable Dependiente: <b>Calidad de Servicio</b>	La calidad en el servicio, sin duda alguna, está referida en todo momento al cumplimiento de requerimientos del consumidor. Se reconoce entonces, como base de la calidad en el servicio, la calidad de vida humana, que, además, representa la correspondencia entre la percepción de la propiedad de dicho bien y lo que de él se espera. (Vargas y Aldana, 2014, p.283)	La Calidad de Servicio se evaluará mediante la observación, la recolección de datos y hojas de registro	Medición de Servicio	% de Índice de Servicio	Razón	$NSC \times 100\%$ IDS = índice de servicio NQA = Número de quejas atendidas NQR = Número de quejas recibidas
			Satisfacción del cliente	% de Índice de Satisfacción del Cliente	Razón	$IDS \times 100 \%$ NSC = Nivel de satisfacción del cliente RP = Rendimiento percibido E = Expectativa

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Matriz de consistencia


Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Principal</b>			% del desempeño laboral	Tipo de investigación: Aplicada
¿En qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la Calidad de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020?	Determinar en qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la Calidad de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020	El Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 incrementa significativamente la Calidad de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020	Variable Independiente: <b>Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	Evaluación		
<b>Específicas</b>	<b>Específicos</b>	<b>Secundarias</b>		Función de la Inspección de Trabajo	% de cumplimiento marco legal	Diseño de Investigación: Cuasi Experimental
¿En qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la Medición de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020?	Determinar en qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la Medición de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020	El Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 incrementa significativamente la Medición de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020		Plan de Contingencias	% de rapidez de respuesta ante emergencias	Población: 25 trabajadores de la Empresa Makro Supermayorista
				Medición de Servicio	% de Índice de Servicio	Muestra: 25 trabajadores en el área de almacén de la empresa Makro Supermayorista S, A.
			Variable Dependiente: <b>Calidad de Servicio</b>			Técnica: Observación
¿En qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la Satisfacción al cliente en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020?	Determinar en qué medida el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la Satisfacción al cliente en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020	El Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 incrementa significativamente la Satisfacción al cliente en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020				Instrumento: Hoja de Registro
				Satisfacción del cliente	% de Índice de Satisfacción del Cliente	Método de análisis: estadística descriptiva- inferencial

Fuente: Elaboración propia



## Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos - Capacitaciones

### Programa de limpieza e higiene

 <b>PROGRAMA DE HIGIENE DE CAJAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b>						
ACTIVIDAD	SECTOR DE APLICACIÓN	PRODUCTO	DILUCIÓN/APLICACIÓN	PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Retiro de polvo y limpieza	Techos, paredes altas, sistemas contra incendio y luminarias	Según proveedor externo de limpieza	Según proveedor externo de limpieza	1.- Aspirar el polvo acumulado en las superficies. 2.- Rocear solución de limpieza a un paño o esponja abrasiva. 3.- Enjuagar las superficies con un paño húmedo.	Anual	Personal externo de limpieza
Retiro de polvo y limpieza	Pisos (debajo de módulos, equipos y mueblería en general)	DETERGENTE LÍQUIDO MULTIPROPÓSITO (Depende del proveedor de limpieza)	FOTO DE DETERGENTE LÍQUIDO MULTIPROPÓSITO	<b>DEBAJO DE MÓDULOS, EQUIPOS Y MUEBLERÍA EN GENERAL</b> 1.- Barrer el piso del área y recoger los residuos. 2.- Humedecer toda la sección con un trapeador embebido de solución de limpieza. 3.- Restregar el piso con el trapeador o, de ser necesario, con un escobillón* 4.- Enjuagar con trapeadores.	3 veces por semana y/o cuando se requiera	Personal externo de limpieza
	Pisos (pasillos, ingreso y salida de Clientes)	CREW SHOWER (se aplicará cuando se requiera)		<b>PASILLOS, INGRESO Y SALIDA DE CLIENTES</b> 1.- Barrer el piso del área, limpiar los derrames y recoger los residuos. 2.- Refregar el piso con el detergente, enjuagar con trapeadores y secar empleando el coche de limpieza.	Diario	Personal externo de limpieza
Retiro de polvo y limpieza.	Paredes bajas y puertas	-	-	1.- Aspirar el polvo acumulado en las superficies, de ser necesario, utilizar una escoba. 2.- De ser necesario retirar la mercadería del área y limpiar las superficies con un paño húmedo.	Mensual y/o cuando se requiera	Personal del área
Retiro de polvo y limpieza	Módulo, equipos de cajas, pódium de cajas, faja y mueblería en general.	GLASS MULTI- PURPOSE CLEANER NON AMMONIATED (Multiuso y Limpiavidrios)	FOTO GLASS Y ROCEADOR 25ML/LITRO DE AGUA	1.- Humedecer las superficies del módulo y los equipos con un paño con la ayuda del aspersor. 2.- Rocear solución de limpieza a un paño o esponja abrasiva (verde), dependiendo del caso, y limpiar todas las superficies (externas e internas).	Diario	Personal del área
Retiro de polvo y limpieza	Recipientes de desechos	DETERGENTE LÍQUIDO MULTIPROPÓSITO (Depende del proveedor de limpieza)	-	1.- Retirar la bolsa con residuos solidos.	Diario	Personal externo de limpieza
				1. Retirar las bolsas de residuos. 2. Retirar los residuos que hayan quedado adheridos al recipiente de desecho. 3. Preparar solución con detergente, aplicar sobre todas las superficies del recipiente. 4. Refregar vigorosamente haciendo uso de una esponja. 5. Enjuagar con suficiente agua hasta retirar los residuos de	Semanal o cuando se requiera	Personal externo de limpieza

## Formato de lavado de manos

**ANEXO: AN01-CLD-PL001-17 (Continuación)**  
**POE: LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS**  
 (ARCHIVO DISPONIBLE PARA CONSULTA EN CARPETA DE PROCEDIMIENTOS)

	POES		Elaborado: SAC	Mayo 2009
	LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS		Revisado: CS	Versión 01
			Aprobado: SC	Página 2 de 2

### PROCEDIMIENTO DE LAVADO DE MANOS

Pasos para una efectiva higiene de manos y antebrazos

#### LAVADO

Habilita papel toalla (según corresponda)



Acciona la llave o el pedal (según corresponda)



Humedezca sus manos y antebrazos



Aplique el jabón (1 aplicación)



Frote bien sus manos y antebrazos durante 20 a 60 segundos



Enjuague con abundante agua.



Remueva todo rastro de jabón



Seque sus manos y antebrazos con toallas desechables o secador de aire (según corresponda)



Si fuera necesario cerrar la llave con una toalla descartable



Elimine el papel toalla en la papetera



#### ANTISEPSIA RÁPIDA

Aplique Alcohol Gel



Frote sus manos y antebrazos durante 20 segundos hasta que el alcohol se evapore



[www.sealedair.com](http://www.sealedair.com)



### Formato de control de descansos médicos

**ANEXO: AN04-CLD-PL001-17**  
**FORMATO DE CONTROL DE DESCANSOS MÉDICOS**  
**(EN EXCEL)**

[illegible]

## Anexo 4. Instrumentos de cumplimiento de requisitos legales

### Inspección de peligros contaminantes físicos

		ÁREA DE CALIDAD				Página 1 de 1	
		INSPECCIÓN DE PELIGROS Y CONTAMINANTES FÍSICOS				Versión 03 Código:	

**MES:** \_\_\_\_\_

( ) Colocar números  
--- Revisar el estado

**ÁREA:** RECEPCION DE MERCADERIA

*Fecha de revisión:* \_\_\_\_\_

N°	Componente / Elemento	Cantidad	ESTADO / INTEGRIDAD (Conforme "C" / No Conforme "NC")				OBSERVACIONES / ACCIONES A TOMAR
			{Semana 1}	{Semana 2}	{Semana 3}	{Semana 4}	
1	Protector de las luminarias del montacargas	( )					
2	Micas de protección del área de recepción y bodega	( )					
3	Fluorescente del insectocutor (zona comestibles)	( )					
4	Aguja de la cosedora	( )					
5	Estado de las parihuelas de madera – almacenadas y en uso.	---					
6	Estado de las parihuelas de plástico – almacenadas y en uso.	---					
7	Estado de las jabas de plástico – almacenadas y en uso.	---					
8	Tablas de picar	---					

<b>Realizado por:</b>	{firma}				
	{sello o nombre y apellido}				

<b>Verificado por:</b>	{firma}				
	{sello o nombre y apellido}				

**Comentarios:**

Formato de control de higiene de tienda

ÁREA DE CAJAS Y SERVICIO AL CLIENTE																																		
Tienda		Mes/Año (MM/AA)		Supervisor responsable de Programación y Verificación																														
Actividad	Sector de aplicación	Frecuencia	Día/Tipo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Retiro de polvo y limpieza.	Paredes bajas y puertas	Mensual	P																															
			E																															
			V																															
Retiro de polvo y limpieza	Módulo, equipos de cajas, pódium de cajas, faja y mueblería en general.	Diario	P																															
			E																															
			V																															

(1) Para la "P: programación", colocar "√".  
Para la "E: ejecución", colocar la inicial de su primer nombre y primer apellido; esto deberá ser realizado por el Auxiliar o Maestro del área. El responsable de la ejecución deberá registrarse en el cuadro de leyenda de iniciales.  
Para la "V: verificación", colocar "√" o, "X" en caso se evidencie alguna No Conformidad; esta NC deberá ser detallada junto a la acción correctiva tomada.

Leyenda de iniciales de responsable de ejecución:

Iniciales	Nombre y Apellido	Iniciales	Nombre y Apellido	Iniciales	Nombre y Apellido

**Anexo 5. Instrumento de recolección – Servicios y expectativas**

PROCESO	DIRECCIÓN RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE
VIGILANCIA MÉDICA	RRHH	BIENESTAR Y SALUD
VENTILACIÓN DE AMBIENTES Y RENOVACIÓN CÍCLICA DEL VOLUMEN DE AIRE	OPERACIONES	INGENIERÍA
SUPERVISIÓN DEL DISTANCIAMIENTO SOCIAL	OPERACIONES	SEGURIDAD
TOMA DE TEMPERATURA	RRHH - OPERACIONES	BIENESTAR Y SALUD - SEGURIDAD
EPP'S - COVID	RRHH	BIENESTAR Y SALUD
ENTRENAMIENTO SOBRE PREVENCIÓN DE COVID-19	RRHH	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
SEÑALETICA - MEDIDAS DE PREVENCIÓN	RRHH - OPERACIONES	COMUNICACIONES - SEGURIDAD
AFORO	OPERACIONES	SEGURIDAD
COMUNICACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DE COVID-19	RRHH	SELECCIÓN Y COMUNICACIONES
DESINFECCIÓN Y LIMPIEZA	FINANZAS - OPERACIONES	CALIDAD - SEGURIDAD
FUNCIONAMIENTO DE LAVADEROS FUOS	OPERACIONES	MANTENIMIENTO
ELIMINACIÓN DE DESECHOS	FINANZAS	CALIDAD

## Servicios y expectativas - reducción del aforo

AFORO TIENDAS				NUEVOS AFOROS		
TIENDA	1er NIVEL	2do NIVEL	TOTAL	1er NIVEL	2do NIVEL	TOTAL
001 Independencia	974	90	1064	487	45	532
002 Callao	1207	90	1297	603	45	648
003 Santa Anita	1423	49	1472	711	24	735
004 Surco	1331	466	1797	665	233	898
005 Arequipa	1024	125	1149	512	62	574
006 Chiclayo	950	0	950	475	0	475
007 SJL	1166	53	1219	583	26	609
008 Trujillo I	973	0	973	486	0	486
009 Piura	836	0	836	418	0	418
010 Comas	946	123	1069	473	61	534
011 VES	941	39	980	470	19	489
012 Huancayo	908	0	908	454	0	454
013 Chíncha	561	0	1071	280	0	1071
015 Ica	610	0	1216	305	0	1216
016 Huacho	1119	0	1119	559	0	559
017 Trujillo II	1614	54	1668	807	27	834

[illegible]



## Anexo 7. Formato de recepción de mercadería

[illegible]

## Anexo 8. Formato de inspección de granos de cereales

INSPECCIÓN POR MUESTREO DE GRANOS DE CEREALES Y LEGUMINOSAS														
Tienda														
Proveedor														
		Tamaño de lote (sacos y/o bolsas)	02 - 15	16 - 50	51 - 150	151 - 500	501 - 2000	2001 - 10000						
		Tamaño de muestra	2	3	5	8	13	20						
Fecha	Código de producto	Producto	Tamaño de lote (total sacos y/o bolsas)	Tamaño de muestra	Libre de presencia de materias extrañas (insecto, vidrio, madera, piedra) <sup>(1)</sup>	Libre de presencia de residuos químicos (gasolina, kerosene, otros) <sup>(1)</sup>	Adecuado sellado o integridad del empaque <sup>(1)</sup>	Tiene registro sanitario <sup>(1)</sup>	Peso del producto	Número de lote	Fecha de vcto.	Observaciones y acciones correctivas	Responsable de registro (Nombre y Apellido)	

(1) Marcar "✓" si es conforme; "X" si no es conforme o "-" si no aplica; En caso de evidenciar alguna no conformidad, describir las respectivas observaciones y acciones correctivas.

Supervisor de RM (TT)  
Supervisor de RM y ALC (TB)

Jefe de Logística (TT)  
Coordinador de Ventas y Logística (TB)

## Anexo 9. Formato de control de salud de trabajadores

[illegible]

## Anexo 10. Formato de rastreabilidad del producto

<b>TIPO DE PRODUCTO:</b>		
<b>Productos con lote o fecha de vencimiento colocadas por proveedor</b>		
Requisitos para iniciar la rastreabilidad:		
- Para identificar al producto		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con la boleta o factura de la compra.</li> <li>• * Contar con el rotulado del producto, en el que se muestre la información (*):             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del producto</li> <li>- Lote y/o fecha de producción</li> <li>- Fecha de vencimiento</li> <li>- Nombre del Productor y/o Comercializador</li> <li>- Nombre del producto con peso o cantidad según corresponda.</li> </ul> </li> </ul>		
<b>LÍNEAS</b>		
<b>FRUVER:</b>		
Ejemplos de tipos de productos:	Documentos e información relevante:	Imágenes referenciales:
Productos empacados por proveedor como por ejemplo: arándanos, frambuesas, champiñones, aguaymanto, ensaladas, germinados, mix preparados para comidas, entre otros.	1. Etiqueta del producto con la información (*) 2. Boleta o factura de compra	1. 2.
<b>CARNICERÍA:</b>		
Ejemplos de tipos de productos:	Documentos:	Imágenes referenciales:
Carnes empacadas al vacío, Carnes y menudencias congeladas empacadas por proveedor, sangrecita, pollo empacado por proveedor, entre otros.	1. Etiqueta del producto con la información (*) 2. Boleta o factura de compra	1. 2.
<b>FIAMBRES:</b>		
Ejemplos de tipos de productos:	Documentos:	Imágenes referenciales:
Todos excepto hot dog y chorizo fraccionados y empacados en la tienda.	1. Etiqueta del producto con la información (*) 2. Boleta o factura de compra	1. 2.
<b>LÁCTEOS:</b>		
Ejemplos de tipos de productos:	Documentos:	Imágenes referenciales:

## Anexo 11. Formato de programas de higiene en la línea Dry Food y Noon Food

### ANEXO: AN02-CLD-PC001-17 PROGRAMA DE HIGIENE DEL ÁREA DE DRY FOOD Y NON FOOD (EN EXCEL)

	PROGRAMA DE HIGIENE DEL ÁREA DE DRY FOOD Y NON FOOD					
ACTIVIDAD	SECTOR DE APLICACIÓN	PRODUCTO	DILUCIÓN/APLICACIÓN	PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Retiro de polvo y limpieza	Techos, paredes altas, sistemas contra incendio, cantinera, rack y luminarias	Según proveedor externo de limpieza.	Según proveedor externo de limpieza	1.- Aspirar el polvo acumulado en las superficies. 2.- Rocear solución de limpieza a un paño o esponja abrasiva. 3.- Enjuagar las superficies con un paño húmedo.	Anual	Personal externo de limpieza
Retiro de polvo y limpieza	Bandejas	GLASS CLEANER MULTIPROPOSITO (Detergente multiuso y limpiavidrios)	FOTO GLASS Y ROCEADOR 25ML/UTRO DE AGUARO AGUA	LIMPIEZA PROFUNDA 1.- Retirar la mercadería del área a limpiar. 2.- Aspirar el polvo acumulado en las superficies. 3.- Retirar las bandejas y humedecer con un paño. 4.- Rocear solución de limpieza a un paño o esponja abrasiva, dependiendo del caso, y limpiar las bandejas. 5.- Dejar secar al ambiente y/o trapo limpio seco.	3 (DF) y 1 (NF) pasillos por semana y/o cuando sea necesario	Personal del área
				LIMPIEZA SUPERFICIAL* 1.- Aspirar el polvo acumulado en las superficies. 2.- De ser necesario retirar la mercadería del área y limpiar las superficies con un paño húmedo. * Áreas críticas: Azúcar, harinas, menestras, especias y snacks, entre otros.	2 (DF) pasillos al día y/o cuando sea necesario	Personal del área
Retiro de polvo y limpieza	Recipientes de desechos	DETERGENTE LÍQUIDO MULTIPROPÓSITO (Depende del proveedor de limpieza).	-	1.- Retirar la bolsa con residuos sólidos. 2.- Retirar las bolsas de residuos. 3.- Retirar los residuos que hayan quedado adheridos al recipiente de desecho. 4.- Preparar solución con detergente, aplicar sobre todas las superficies del recipiente. 5.- Refregar vigorosamente haciendo uso de una esponja. 6.- Enjuagar con suficiente agua hasta retirar los residuos de detergente. 7.- Dejar secar.	Diario  Semanal y/o cuando se requiera	Personal externo de limpieza  Personal externo de limpieza
Retiro de polvo, limpieza y desinfección	Pisos, módulo de degustación, paredes, puertas y racks (primer nivel)	CREW SHOWER (limpiador y quita sarro)	-	LIMPIEZA SUPERFICIAL 1. Barrer el piso del área con ayuda de un escobillón, sacudir con sacudidor de polvo, limpiar los derrames y recoger los residuos. 2. Aplicar la solución Glass Multi-Purpose Cleaner. 3. Restregar la superficie con una esponja abrasiva (verde), espátula y/o escobillón.	Diario (limpieza superficial de piso, paredes, racks y puertas)	Personal del área
		GLASS & MULTI - PURPOSE CLEANER NON AMMONIATED	-	LIMPIEZA PROFUNDA 1. Retirar los residuos sólidos de las superficies con ayuda del sacudidor de polvo o con la espátula según requiera, estos restos serán recogidos y desechados en los recipientes de basura. 2. Aplicar la solución Crew Shower o Glass Multi-Purpose Cleaner según requiera la superficie, dejando actuar por 3 minutos aproximadamente. 3. Restregar el piso, pared y puertas con una esponja verde (abrasiva), espátula y/o escobillón. 4. Enjuagar con suficiente agua o paño húmedo según corresponda y dejar el agua empapada.	Semanal (limpieza profunda de piso, paredes, racks y puertas de almacén de tránsito)	
IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA:		Paños, esponja abrasiva verde, escobillón, escoba.				
IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD:		Guantes para limpieza.				
OBSERVACIONES:		De ser necesario, el personal de Makro podrá solicitar apoyo al personal externo de limpieza.				


## Anexo 12. Formato de higiene de área de carnes

<b>ANEXO: AN03-CLD-PC001-17</b> <b>PROGRAMA DE HIGIENE DEL ÁREA DE CARNES</b> <b>(EN EXCEL)</b>						
 <b>PROGRAMA DE HIGIENE DEL ÁREA DE CARNES</b>						
ACTIVIDAD	SECTOR DE APLICACIÓN	PRODUCTO	DILUCIÓN/APLICACIÓN	PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Limpieza y desinfección	Mesas, armarios, cortinas sanitarias, jabas de plástico, canastillas, parihuelas plásticas y lavadero.	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)/lejía	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)/ lejía: Ver tabla de dosificación de cloro	1.- Retirar la suciedad con un chorro de agua y fregando con esponja abrasiva o escobilla de mano todo residuo de alimentos o suciedad de las superficies. 2.- Aplicar la solución SUMA BAC D10 a toda la superficie. 3.- Dejar actuar por 5 min aproximadamente. 4.- Restregar con esponja abrasiva verde toda la superficie. 5.- Enjuagar con abundante agua. <b>Blanqueo de jabas:</b> 1.- Sumergir la superficie en solución (ver tabla de dosificación de cloro) 2.- Dejar actuar durante toda la noche. 3.- Enjuagar con abundante agua.	Diario y/o cuando sea necesario (para: mesas, lavadero, cortinas sanitarias, jabas de plástico y parihuelas).  Semanal (para armarios).	Personal del área.
				<b>Blanqueo de jabas:</b> 1.- Sumergir la superficie en solución (ver tabla de dosificación de cloro) 2.- Dejar actuar durante toda la noche. 3.- Enjuagar con abundante agua.	Semanal (blanqueo)	Personal del área.
Limpieza y desinfección	Áreas de proceso y caves de almacenamiento: Pisos, paredes, techo, puertas, sumideros y canaletas.	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)  CREW SHOWER (Impulsador y quite sarro)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	<b>LIMPIEZA SUPERFICIAL</b> 1.- Retirar la acumulación de suciedad. 2.- Aplicar la solución SUMA BAC D10 y esparcirlo sobre toda la superficie y dejar reposar 5 min aproximadamente. 3.- Refregar con una esponja abrasiva o escobilla según corresponda. 4.- Enjuagar con abundante agua y retirar el exceso de éste con un paño limpio o jalador según corresponda. <b>LIMPIEZA PROFUNDA</b> 1.- Retirar todos los residuos sólidos. 2.- Humedecer las superficies con solución CREW SHOWER y dejar reposar por unos 10 minutos aproximadamente dependiendo del tipo de suciedad y 3.- Refregar con una esponja abrasiva negra. 4.- Enjuagar con abundante agua y retirar el exceso de químico.	Diario (para pisos, paredes bajas, sumideros y canaleta de la sala de proceso).  Semanal (para paredes altas, puertas y techos de las sala de proceso).	Personal del área.
				1.- Apagar y desconectar la balanza. 2.- Verter la solución higienizante en un balde. 3.- Retirar todo el residuo de alimentos o suciedad del soporte de la lámina con un paño limpio y húmedo. 4.- Retirar la bandeja de la balanza y los residuos que este presente. 5.- Sumergir un paño limpio en la solución higienizante y limpiar las superficies (bandeja) de las balanzas, dejar actuar por 5 minutos aproximadamente. 6.- Retirar el rollo de cinta interna, refregar con cepillo pequeño las ramuras de la balanza retirando residuos de alimentos y limpiar con un paño húmedo con solución higienizante, las cavidades internas de la balanza. 7.- Retirar los residuos de químico con un paño limpio y húmedo de todas las superficies de la balanza. 8.- Secar la bandeja con un paño limpio y seco. 9.- Dejar abierta hasta que esté totalmente seca, luego colocar la bandeja en la balanza.	Mensual (para caves de almacenamiento, apagando y retirando la mercadería).	
Limpieza y desinfección	Balanzas	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Apagar y desconectar la balanza. 2.- Verter la solución higienizante en un balde. 3.- Retirar todo el residuo de alimentos o suciedad del soporte de la lámina con un paño limpio y húmedo. 4.- Retirar la bandeja de la balanza y los residuos que este presente. 5.- Sumergir un paño limpio en la solución higienizante y limpiar las superficies (bandeja) de las balanzas, dejar actuar por 5 minutos aproximadamente. 6.- Retirar el rollo de cinta interna, refregar con cepillo pequeño las ramuras de la balanza retirando residuos de alimentos y limpiar con un paño húmedo con solución higienizante, las cavidades internas de la balanza. 7.- Retirar los residuos de químico con un paño limpio y húmedo de todas las superficies de la balanza. 8.- Secar la bandeja con un paño limpio y seco. 9.- Dejar abierta hasta que esté totalmente seca, luego colocar la bandeja en la balanza.	Diario	Personal del área.
	Equipos de proceso	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Después de desconectar y proteger las partes eléctricas y desarmar las piezas. 2.- Retirar residuos sólidos. 3.- Aplicar la solución de Suma Bac D10 sobre todas las superficies del equipo y/o partes del mismo. 4.- Dejar actuar aproximadamente por 5 minutos y restregar con esponja abrasiva o escobilla. 5.- Restregar todas las superficies y partes del equipo (en el lavadero) con esponja abrasiva (verde) o escobilla, haciendo énfasis en bordes y esquinas. 6.- Enjuagar con abundante agua y/o paño húmedo. 7.- Dejar secar los equipos y las piezas dejarlas escurrir.	Diario	Personal del área.

## Anexo 13. Programa de higienes de carnes

ANEXO: AN03-CLD-PC001-17 (Continuación)						
PROGRAMA DE HIGIENE DEL ÁREA DE CARNES (Desplazándose hacia abajo)						
(EN EXCEL)						
Limpieza y desinfección	Utensilios: cuchillos, paño y tabla de picar	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)/laja	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)/laja: Ver tabla de dosificación de cloro	1.- Retirar los residuos que hayan quedado, haciendo uso de agua a presión. 2.- Preparar solución higienizante y aplicar sobre todas las superficies y dejar actuar 5 minutos como mínimo. 3.- Refregar vigorosamente haciendo uso de una escobilla de mano o esponja abrasiva verde, haciendo énfasis en las rendijas y esquinas. 4.- Enjuagar con suficiente agua (manguera o agua corriente) hasta retirar los residuos de la solución higienizante. 5.- Dejar escurrir y olear.	Diario	Personal del área
				<b>Para blanqueo de utensilios:</b> 1.- Sumergir la superficie en solución (Ver tabla de dosificación de cloro) 2.- Dejar actuar durante toda la noche. 3.- Enjuagar con abundante agua.		Personal del área
Limpieza y desinfección	Utensilios de limpieza: escobillon para piso y canaleta, jalador para piso, jalador de mano, cepillo de mano, baldé, cepillo limpio tubería para molidora de carnes y fibra abrasiva	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Retirar los residuos (suciedad, alimentos adheridos en las superficies) con ayuda de esponja abrasiva o cepillo de mano. 2.- Sumergir los utensilios de limpieza en SUMA BAC D10 3.- Dejar actuar por 5 min. aproximadamente. 4.- Refregar las superficies con esponja abrasiva (negra) 5.- Enjuagar con abundante agua.	Diario	Personal del área
Limpieza y desinfección	Protector de luminarias	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)		<b>Mantenimiento:</b> 1.- Desmontar el protector de la luminaria. 2.- Una vez seco proceder a colocar el protector de luminaria. <b>Personal del área</b> 1.- Retirar el polvo con la ayuda de un paño húmedo. 2.- Aplicar la solución desinfectante Suma Bac D10, refregar hasta quitar la suciedad acumulada. 3.- Enjuagar y secar.	Bimensual (protector de luminarias de plataforma, laboratorios y cámaras)	Personal del área y de mantenimiento
Limpieza y desinfección	Vitrinas de exhibición/ walk in cooler de exhibición (partes internas-rejillas)	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Después de dejar las vitrinas vacías, desconectadas y desmontadas. 2.- Con una paño suave aplicar la solución SUMA BAC D10. 3.- Dejar actuar por 5 minutos y refregar con paño suave. 4.- Enjuagar con paño húmedo (sin dejar residuos de detergente). 5.- Conectar la vitrina de exhibición/walk in cooler y verificar su funcionamiento.	Semanal (vitrinas de exhibición)  Mensual (walk in cooler de exhibición)	Personal del área
Retiro de polvo y limpieza	Partes externas de vitrinas (vidrios y/o espejos), ventana.	GLASS MULTI- PURPOSE CLEANER NON AMMONIATED (Multusup y limpiavidrios)	FOTO DE JIFER Y ROCEADOR 25ML/UTRO DE AGUA	1.- Preparar la solución. 2.- Aplicar la solución a las superficies. 3.- Frotar con esponja, jalador de mano o paño suave.	Diario	Personal del área
Retiro de polvo y limpieza	Recipientes de desechos	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Retirar la bolsa con residuos sólidos.	Diario	Personal externo de limpieza
				1.- Retirar las bolsas de residuos. 2.- Retirar los residuos que hayan quedado, haciendo uso de agua a presión. 3.- Aplicar solución de Suma Bac D10 sobre todas las superficies del contenedor y dejar actuar por unos 5 minutos aproximadamente. 4.- Refregar vigorosamente haciendo uso de una esponja negra. 5.- Enjuagar con suficiente agua hasta retirar los residuos del químico. 6.- Dejar olear. 7.- Colocar bolsas sobre los recipientes de desechos.	Diario	Personal del área
IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA:		Paños, esponja abrasiva verde, esponja negra y rociador.				
IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD:		Guantes de jefes.				
OBSERVACIONES:		De ser necesario, el personal de Makro podrá solicitar apoyo al personal externo de limpieza.				

## Anexo 14. Programa de higiene del área de FLC


 <b>PROGRAMA DE HIGIENE DEL ÁREA DE FLC</b>						
ACTIVIDAD	SECTOR DE APLICACIÓN	PRODUCTO	DELUCCIÓN/APLICACIÓN	PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Limpieza y desinfección	Mesas, armarios, cortinas sanitarias, jabas de plástico, canastillas, parihuelas plásticas y lavadero.	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)/lejía	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)/ lejía: Ver tabla de dosificación de cloro	1.- Retirar la suciedad con un chorro de agua y refregando con esponja abrasiva o escobilla de mano todo residuo de alimentos o suciedad de las superficies. 2.- Aplicar la solución SUMA BAC D10 a toda la superficie. 3.- Dejar actuar por 5 min aproximadamente. 4.- Restregar con esponja abrasiva verde toda la superficie. 5.- Enjuagar con abundante agua. <b>Blanqueo de jabas:</b> 1.- Sumergir la superficie en solución (Ver tabla de dosificación de cloro) 2.- Dejar actuar durante toda la noche. 3.- Enjuagar con abundante agua.	Diario y/o cuando sea necesario (para: mesas, lavadero, cortinas sanitarias, jabas de plástico y parihuelas).  Semanal (para armario).	Personal del área.
	Áreas de proceso y cava de almacenamiento: Pisos, paredes, techo, puertas, sumideros y canaletas	SUMA BAC D10 (Detergente desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	<b>LIMPIEZA SUPERFICIAL</b> 1.- Retirar la acumulación de suciedad. 2.- Aplicar la solución SUMA BAC D10 y esparcirlo sobre toda la superficie y dejar reposar 5 minutos aproximadamente. 3.- Refregar con una esponja abrasiva o escobillón según corresponda. 4.- Enjuagar con abundante agua y retirar el exceso de éste con un paño limpio o jalador según corresponda. <b>LIMPIEZA PROFUNDA</b> 1.- Retirar todos los residuos sólidos. 2.- Humedecer las superficies con solución CREAM SHOWER y dejar reposar por unos 10 minutos aproximadamente dependiendo del tipo de suciedad y superficie. 3.- Refregar con una esponja abrasiva negra. 4.- Enjuagar con abundante agua y retirar el exceso de químico.	Diario (para pisos, paredes bajas, sumideros y canaleta de la sala de proceso).  Semanal (para paredes altas, puertas y techos de las sala de procesos).  Mensual (para cava de almacenamiento, apagando y retirando la mercadería).	Personal del área
Limpieza y desinfección	Balanzas	SUMA BAC D10 (Detergente desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Apagar y desconectar la balanza. 2.- Verter la solución higienizante en un balde. 3.- Retirar todo el residuo de alimentos o suciedad del soporte de la lámina con un paño limpio y húmedo. 4.- Retirar la bandeja de la balanza y los residuos que este presente. 5.- Sumergir un paño limpio en la solución higienizante y limpiar las superficies (bandeja) de las balanzas, dejar actuar por 5 minutos aproximadamente. 6.- Retirar el rollo de cinta interna, refregar con cepillo pequeño las ranuras de la balanza retirando residuos de alimentos y limpiar con un paño húmedo con solución higienizante las cavidades internas de la balanza. 7.- Retirar los residuos de químico con un paño limpio y húmedo de todas las superficies de la balanza. 8.- Secar la bandeja con un paño limpio y seco. 9.- Dejar abierta hasta que esté totalmente seca; luego colocar la bandeja en la balanza.	Diario	Personal del área
	Equipos de proceso	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Después de desconectar y proteger las partes eléctricas y desarmar las piezas. 2.- Retirar residuos sólidos. 3.- Aplicar la solución de Suma Bac D10 sobre todas las superficies del equipo y/o partes del mismo. 4.- Dejar actuar aproximadamente por 5 minutos y restregar con esponja abrasiva o escobilla. 5.- Restregar todas las superficies y partes del equipo (en el lavadero) con esponja abrasiva (verde) o escobilla, haciendo énfasis en bordes y esquinas. 6.- Enjuagar con abundante agua y/o paño húmedo. 7.- Dejar crear los equipos y las piezas dejarlas escurrir. 1.- Después de dejar las vitrinas vacías, desconectadas y desmontadas. 2.- Con una paño suave aplicar la solución SUMA BAC D10. 3.- Dejar actuar por 5 minutos y restregar con paño suave. 4.- Enjuagar con paño húmedo (sin dejar residuos de detergente). 5.- Conectar la vitrina de exhibición/walk in cooler y verificar su funcionamiento.	Diario.          Semanal (vitrinas de exhibición)	
Limpieza y desinfección	Vitrinas de exhibición/ walk in cooler de exhibición (partes internas-rejillas)				Mensual (walk in cooler de exhibición)	Personal del área



## Anexo 15. Programa de higiene del área pescado

<b>ANEXO: AN05-CLD-PC001-17</b> <b>PROGRAMA DE HIGIENE DEL ÁREA DE PESCADOS</b> <b>(EN EXCEL)</b>						
 <b>PROGRAMA DE HIGIENE DEL ÁREA DE PESCADOS</b>						
ACTIVIDAD	SECTOR DE APLICACIÓN	PRODUCTO	DILUCIÓN/APLICACIÓN	PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Limpieza y desinfección	Mesas, armarios, cortinas sanitarias, jales de plástico, canastillas, percheros plásticos y lavabos.	SUNAA BAC D10 (Detergente y desinfectante)/Lejía	Foto de recipiente con vol. SUNAA BAC (10 ml /1L agua)/ lejía: ver tabla de dilución de lejía	1.- Retirar la suciedad con un chorro de agua y refrigerando con esponja abrasiva o escobilla de mano todo residuo de alimentos o suciedad de las superficies. 2.- Aplicar la solución SUNAA BAC D10 a toda la superficie. 3.- Dejar actuar por 5 min aproximadamente. 4.- Retregar con esponja abrasiva verde toda la superficie. 5.- Enjuagar con abundante agua. <b>Blanqueo de jales:</b> 1.- Sumergir la superficie en solución (Ver tabla de diluciones de lejía) 2.- Dejar actuar durante toda la noche. 3.- Enjuagar con abundante agua.	Diario y/o cuando sea necesario (para: mesas, lavabos, cortinas sanitarias, jales de plástico y percheros).  Semanal (para armario).	Personal del área.
Limpieza y desinfección	Áreas de proceso y áreas de almacenamiento: pisos, paredes, techos, puertas, sumideros y canaletas	SUNAA BAC D10 (Detergente desinfectante)	Foto de recipiente con vol. SUNAA BAC (10 ml /1L agua)	<b>1. PARED, SUPERFICIA:</b> 1.- Retirar la acumulación de suciedad. 2.- Aplicar la solución SUNAA BAC D10 y esparcirlo sobre toda la superficie y dejar reposar 5 minutos aproximadamente. 3.- Retregar con una esponja abrasiva o escobilla según corresponda. 4.- Enjuagar con abundante agua y retirar el exceso de agua con un paño limpio y seco. <b>2. CANAL, PROFUNDA:</b> 1.- Retirar todos los residuos sólidos. 2.- Humedecer las superficies con solución Cresce Shower y dejar reposar por unos 10 minutos aproximadamente dependiendo del tipo de suciedad y superficie. 3.- Retregar con una esponja abrasiva negra. 4.- Enjuagar con abundante agua y retirar el exceso de agua.	Diario (para pisos, paredes bajas, sumideros y canaletas de la sala de proceso).  Semanal (para paredes altas, puertas y techos de las sala de proceso).	Personal del área
Limpieza y desinfección	Balanzas	SUNAA BAC D10 (Detergente desinfectante)	Foto de recipiente con vol. SUNAA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Apagar y desconectar la balanza. 2.- Verter la solución higiénica en un balde. 3.- Retirar todo el residuo de alimentos o suciedad del soporte de la balanza con un paño limpio y húmedo. 4.- Retirar la bandeja de la balanza y los residuos que este presente. 5.- Sumergir un paño limpio en la solución higienizante y limpiar las superficies (bandeja) de las balanzas, dejar actuar por 5 minutos aproximadamente. 6.- Retirar el sollo de cinta interna, retregar con cepillo pequeño las ranuras de la balanza retirando residuos de alimentos y limpiar con un paño húmedo con solución higienizante, las cavidades internas de la balanza. 7.- Retirar los residuos de químico con un paño limpio y húmedo de todas las superficies de la balanza. 8.- Secar la bandeja con un paño limpio y seco. 9.- Dejar abierta hasta que esté totalmente seca; luego colocar la bandeja en la balanza.	Diario	Personal del área
Limpieza y desinfección	Máquina productora de hielo, tina para hielo y galas de plástico	SUNAA BAC D10 (Detergente desinfectante)	Foto de recipiente con vol. SUNAA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Retirar residuos sólidos y realizar un enjuague con paño y agua potable. 2.- Aplicar solución de SUNAA BAC D10 y dejar actuar 5 minutos aproximadamente. 3.- Retregar con esponja abrasiva verde limpia las superficies del ducto, las galas plásticas y tinas para hielo. 4.- Enjuagar con agua. 5.- Dejar secar las superficies al ambiente o secar con un paño seco y limpio.	Diario	Personal del área
Limpieza y desinfección	Utrinas de exhibición/ walk in cooler de exhibición (partes internas: rejillas)			1.- Después de dejar las utrinas vacías, desconectadas y desmontadas. 2.- Con una paño suave aplicar la solución SUNAA BAC D10. 3.- Dejar actuar por 5 minutos y retregar con paño suave. 4.- Enjuagar con paño húmedo (no dejar residuos de detergente). 5.- Conectar la utrina de exhibición/walk in cooler y verificar su funcionamiento.	Semanal (utrinas de exhibición).  Mensual (walk in cooler de exhibición).	Personal del área

## Anexo 16. Programa de higiene del área de fruver

 <b>PROGRAMA DE HIGIENE DEL ÁREA DE FRUVER</b>						
ACTIVIDAD	SECTOR DE APLICACIÓN	PRODUCTO	DILUCIÓN/APLICACIÓN	PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Limpieza y desinfección	Mesas, armarios, cortinas sanitarias, jabas de plástico, canastillas, parihuelas plásticas y lavadero.	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)/lejía	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)/ lejía: Ver tabla de dosificación de cloro	1.- Retirar la suciedad con un chorro de agua y refregando con esponja abrasiva o escobilla de mano todo residuo de alimentos o suciedad de las superficies. 2.- Aplicar la solución SUMA BAC D10 a toda la superficie. 3.- Dejar actuar por 5 min aproximadamente. 4.- Restregar con esponja abrasiva verde toda la superficie. 5.- Enjuagar con abundante agua.	Diario y/o cuando sea necesario (para: mesas, lavadero, cortinas sanitarias, jabas de plástico y parihuelas).  Semanal (para armario).	Personal del área.
				<b>Blanqueo de jabas:</b> 1.- Sumergir la superficie en solución (Ver tabla de dosificación de cloro). 2.- Dejar actuar durante toda la noche. 3.- Enjuagar con abundante agua.	Semanal (blanqueo)	Personal del área
Limpieza y desinfección	Áreas de proceso y cavas de almacenamiento: pisos, paredes, techo, puertas, sumideros y canaletas	SUMA BAC D10 (Detergente desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	<b>LIMPIEZA SUPERFICIAL</b> 1.- Retirar la acumulación de suciedad. 2.- Aplicar la solución SUMA BAC D10 y esparcirlo sobre toda la superficie y dejar reposar 5 minutos aproximadamente. 3.- Refregar con una esponja abrasiva o escobillón según corresponda. 4.- Enjuagar con abundante agua y retirar el exceso de éste con un paño limpio o jalador según corresponda.	Diario (para pisos, paredes bajas, sumideros y canaleta de la sala de proceso).  Semanal (para paredes altas, puertas y techos de las sala de procesos).	Personal del área
				<b>LIMPIEZA PROFUNDA</b> 1.- Retirar todos los residuos sólidos. 2.- Humedecer las superficies con solución Creaw Shower y dejar reposar por unos 10 minutos aproximadamente dependiendo del tipo. 3.- Refregar con una esponja abrasiva negra. 4.- Enjuagar con abundante agua y retirar el exceso de químico.	Mensual (para cavas de almacenamiento, apagando y retirando la mercadería).	
Limpieza y desinfección	Balanzas	SUMA BAC D10 (Detergente desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Apagar y desconectar la balanza. 2.- Verter la solución higienizante en un balde. 3.- Retirar todo el residuo de alimentos o suciedad del soporte de la lámina con un paño limpio y húmedo. 4.- Retirar la bandeja de la balanza y los residuos que este presente. 5.- Sumergir un paño limpio en la solución higienizante y limpiar las superficies (bandeja) de las balanzas, dejar actuar por 5 minutos aproximadamente. 6.- Retirar el rollo de cinta interna, refregar con cepillo pequeño las ranuras de la balanza retirando residuos de alimentos y limpiar con un paño húmedo con solución higienizante, las cavidades internas de la balanza. 7.- Retirar los residuos de químico con un paño limpio y húmedo de todas las superficies de la balanza. 8.- Secar la bandeja con un paño limpio y seco. 9.- Dejar abierta hasta que esté totalmente seca; luego colocar la bandeja en la balanza.	Diario	Personal del área
	Equipos de proceso	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Después de desconectar y proteger las partes eléctricas y desarmar las piezas. 2.- Retirar residuos sólidos. 3.- Aplicar la solución de Suma Bac D10 sobre todas las superficies del equipo y/o partes del mismo. 4.- Dejar actuar aproximadamente por 5 minutos y restregar con esponja abrasiva o escobilla. 5.- Restregar todas las superficies y partes del equipo (en el lavadero) con esponja abrasiva (verde) o escobilla, haciendo énfasis en bordes y esquinas. 6.- Enjuagar con abundante agua y/o paño húmedo. 7.- Dejar oír los equipos y las piezas dejarlas escurrir.	Diario	
Limpieza y desinfección	Walk in cooler de exhibición (rejillas)	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /1L agua)	1.- Después de dejar las vitrinas vacías, desconectadas y desmontadas. 2.- Con una paño suave aplicar la solución SUMA BAC D10. 3.- Dejar actuar por 5 minutos y restregar con paño suave. 4.- Enjuagar con paño húmedo (sin dejar residuos de detergente). 5.- Conectar el walk in cooler y verificar su funcionamiento.	Semanal (walk in cooler de exhibición de frutas)	Personal del área

## Anexo 17. Programa de higiene del área de trastienda

PROGRAMA DE HIGIENE DEL ÁREA DE TRASTIENDA						
ACTIVIDAD	SECTOR DE APLICACIÓN	PRODUCTO	DILUCIÓN/APLICACIÓN	PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Limpieza y desinfección	Lavadero (cuarto de desechos), armario, cortinas sanitarias y dino	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)/Lejía	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /3l agua)/ Lejía: Ver tabla de dosificación de cloro	1.- Retirar la suciedad con un chorro de agua y refregando con esponja abrasiva o escobilla de mano. 2.- Aplicar la solución SUMA BAC D10 a toda la superficie. 3.- Dejar actuar por 5 minutos aproximadamente. 4.- Restregar con esponja abrasiva verde toda la superficie. 5.- Enjuagar con abundante agua.	Diario (lavadero, cortinas sanitarias, dino)  Semanal (para armario)	Personal del área.
Limpieza y desinfección	Pasadizo y cuarto de jabas: Pisos, paredes, techo, puertas, sumideros y canaletas y jarra medidora	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)/Lejía	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /3l agua)/ Lejía: Ver tabla de dosificación de cloro	<b>LIMPIEZA SUPERFICIAL</b> 1.- Retirar la acumulación de suciedad. 2.- Aplicar la solución SUMA BAC D10 y esparcirlo sobre toda la superficie y dejar reposar 5 min aproximadamente. 3.- Refregar con una esponja abrasiva o escobillón según corresponda. 4.- Enjuagar con abundante agua y retirar el exceso de éste con un paño limpio o jalador según corresponda.	Diario (para pisos, paredes bajas, jarra medidora, sumideros y canaleta).  Semanal (para paredes altas, puertas)	Personal del área
				<b>LIMPIEZA PROFUNDA</b> 1.- Retirar todos los residuos sólidos. 2.- Humedecer las superficies con solución Creaw Shower y dejar reposar por unos 10 minutos aproximadamente dependiendo del tipo. 3.- Refregar con una esponja abrasiva negra. 4.- Enjuagar con abundante agua y retirar el exceso de químico.	Mensual (techos)	
Limpieza y desinfección	Protector de Luminarias	ALCOHOL ISOPROPÍLICO	Foto de alcohol isopropílico	1.- Desmontar el protector de la luminaria. 2.- Retirar el polvo con la ayuda de un paño húmedo. 3.- Agregar alcohol isopropílico a una paño y frotar la protección de la luminaria. 4.- Colocar nuevamente el protector de la luminaria.	Mensual	Personal de mantenimiento
Limpieza y desinfección	Utensilios de limpieza: escobillón para piso, escobillón para canaleta, jalador para piso, balde.	SUMA BAC D10 (Detergente y desinfectante)	Foto de recipiente con sol. SUMA BAC (10 ml /3l agua)	1.- Retirar los residuos (suciedad, alimentos adheridos en las superficies) con ayuda de esponja abrasiva o cepillo de mano. 2.- Sumergir los utensilios de limpieza en SUMA BAC D10 3.- Dejar actuar por 5 min. aproximadamente. 4.- Restregar las superficies con esponja abrasiva (negra). 5.- Enjuagar con abundante agua.	Diario	Personal del área
Limpieza y desinfección	Felpudo	Lejía y detergente	300 ppm	1.- Retirar tierra y residuos de alimentos mediante chorros de agua o en su defecto sacudir. 2.- Aplicar solución desinfectante Suma Bac D10, sobre todas las superficies y dejar actuar por unos 5 minutos aproximadamente. 3.- Restregar vigorosamente haciendo uso de escobillón. 4.- Enjuagar con suficiente agua hasta retirar los residuos de químicos. 5.- Dejar orear.	Diario	Personal del área
IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA:		Paños, jalador de mano, esponja abrasiva verde, cepillo de mano y rociador.				
IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD:		Guantes de jebe				
OBSERVACIONES:		De ser necesario, el personal de Makro podrá solicitar apoyo al personal externo de limpieza.				

## Anexo 18. Tabla de dosificación de cloro

 <b>TABLA DE DOSIFICACIÓN DE CLORO</b>					
<b>CAJA NARANJA PARA EL LAVADO DE BOTAS</b>					
VOLUMEN AGUA	LEJÍA AL 5% (CLOROX)	LEJÍA AL 5.25% (SAPOLIO)	LEJÍA AL 5.5% (ARO - Galonera)	LEJÍA AL 6% (CLORINA)	LEJÍA AL 7.5% (ARO - Bidón)
	300 ppm	300 ppm	300 ppm	300 ppm	300 ppm
20 Lt.	120 ml	114 ml	110 ml	100 ml	80 ml
<b>DINO DE LIMPIEZA</b>					
VOLUMEN AGUA	LEJÍA AL 5% (CLOROX)	LEJÍA AL 5.25% (SAPOLIO)	LEJÍA AL 5.5% (ARO - Galonera)	LEJÍA AL 6% (CLORINA)	LEJÍA AL 7.5% (ARO - Bidón)
	200 ppm	200 ppm	200 ppm	200 ppm	200 ppm
200 Lt.	800 ml	760 ml	720 ml	660 ml	520 ml
400 Lt.	1600 ml	1520 ml	1440 ml	1320 ml	1040 ml
600 Lt.	2400 ml	2280 ml	2160 ml	1980 ml	1560 ml
<b>ASPERSORES / BALDES - PARA FELPUDO, CANALETAS Y MANCHAS PUNTUALES EN PISOS</b>					
VOLUMEN AGUA	LEJÍA AL 5% (CLOROX)	LEJÍA AL 5.25% (SAPOLIO)	LEJÍA AL 5.5% (ARO - Galonera)	LEJÍA AL 6% (CLORINA)	LEJÍA AL 7.5% (ARO - Bidón)
	300 ppm	300 ppm	300 ppm	300 ppm	300 ppm
1Lt.	6 ml	5.7 ml	5.5 ml	5 ml	4 ml
10 Lt.	60 ml	57 ml	55 ml	50 ml	40 ml
20 Lt.	120 ml	114 ml	110 ml	100 ml	80 ml

**Anexo 19. Formato de reducción de aforo del personal**

<b>PISO - AMBIENTES Y OTROS EN OFICINA CENTRAL</b>	<b>AFORO ACTUAL</b>	<b>AFORO NUEVO</b>
<b>PRIMER PISO</b>		
SEGURIDAD	4	2
RECEPCION OFICINAS	1	1
SALA 12 - HELPDESK EXT	3	1
SALA 13 - MARCAS PROPIAS EXT	1	1
SALA 14 - DISEÑO EXT	3	1
<b>SEGUNDO PISO</b>		
OFICINA PROYECTOS HO	11	5
COMEDOR DE OFICINAS-AREA DE MESAS	60	16
LABORATORIO GASTRONOMICO	4	2
BAÑOS (2)	12	6
TOPICO	2	1
LACTARIO/TOPICO	2	1
SITIOS GERENTES (11)	33	11
SALA DIRECTOR (6)	24	12
SALA DE DIRECTORES ASOCIADOS	12	6
SALA DE REUNIONES BALDARACCI	4	2
POOL SITIOS HO	224	112
POOL DIGITADORES	8	4
PRESIDENCIA-SECRETARIA	13	6
SALA M&K	8	4
SALA EXTERNA M40	5	2
CUBICULOS EXTERNOS PARA REUNIONES	3	1
RECEPCION	7	3
KITCHENETTE	3	1
SUM	121	10
SALA DE REUNIONES ARO	20	4
<b>AFORO HO TOTAL</b>	<b>588</b>	<b>215</b>



## Anexo 20. Recomendaciones para ergonomía para trabajadores



## Anexo 21. Ejercicios para cabeza y cuello



Figura 14. Pausas activas "Ejercicios para cabeza y cuello"



Figura 15. Pausas activas "Ejercicios para miembros superiores"

## Anexo 22. Ejercicios para tronco





## Anexo 23. Ejercicios para miembros inferiores

### ■ Ejercicios para miembros inferiores ■



Lleve la pierna derecha hacia adelante haciendo un ángulo de 90°, procure que la rodilla no pase la punta del pie. Lleve la pierna izquierda hacia atrás flexionada, mantenga la espalda recta. Permanezca en esa posición durante 15 segundos y repita el ejercicio cambiando de pierna.



Eleve la pierna derecha hacia atrás, sostenga el pie con la mano derecha, trate de que el talón choque con el glúteo y sostenga la posición por 15 segundos. Repita el ejercicio con la pierna izquierda.



Busque una pareja de su mismo sexo, colóquense frente a frente, levante una pierna y que tu compañero la sostenga presionando levemente la rodilla para que se mantenga estirada, una vez que tengas estabilidad la otra persona deberá seguir los mismos pasos, realiza este ejercicio por cada pierna durante 15 segundos.



Ponga sus manos en su cintura y apoye todo el peso sobre las puntas de los pies por 15 segundos, repita el ejercicio con los talones.

## Anexo 24. Información para la prevención de Covid-19

### ¿QUÉ HACER SI TIENES SÍNTOMAS?



SENSACIÓN DE FALTA DE AIRE

TOS Y ESTORNIDOS

FIEBRE Y ESCALOFRÍOS

MALESTAR GENERAL INTENSO

Si presentas estos síntomas o algún otro que te cause malestar general, acércate a Recursos Humanos, quien te contactará con el médico ocupacional para una primera evaluación.

**makro**  
tu mejor aliado.

### MASCARILLAS Y GUANTES

• Para el retorno a oficina hemos previsto la entrega de:

MASCARILLAS: USO OBLIGATORIO

GUANTES: USO OPCIONAL

• Podrás encontrar estos suministros en Seguridad de HQ.

**makro**  
tu mejor aliado.

Mi Bienestar...

**Mi Bienestar Makro** publicó en Red Social  
Mayo 5

¡Estamos para apoyarnos y escucharte! 🗣️  
Si aún no has asistido a la sesión de asesoría psicológica, separa tu cita HOY mismo. Recuerda que los cupos son limitados.

Comunícate AQUÍ para más información:  
☎️ 01 7086850  
📞 Whatsapp: 976 645 528  
✉️ info@albenture.pe Ver menos

**¡Tu salud física y mental son igual de valiosas!**



Por eso, hemos implementado temporalmente el servicio de asesoría psicológica con:

**albenture**

**SEPARA TU CITA**

Le gusta a Lety Shyla, Ronald Paul

Me gusta Comentar

## Anexo 25. Formato de la reducción del aforo

*Tabla 11. Reducción del aforo al 50% o menor en Oficina Central*

<b>PISO - AMBIENTES Y OTROS EN OFICINA CENTRAL</b>	<b>AFORO ACTUAL</b>	<b>AFORO NUEVO</b>
<b>PRIMER PISO</b>		
SEGURIDAD	4	2
RECEPCION OFICINAS	1	1
SALA 12 - HELPDESK EXT	3	1
SALA 13 - MARCAS PROPIAS EXT	1	1
SALA 14 - DISEÑO EXT	3	1
<b>SEGUNDO PISO</b>		
OFICINA PROYECTOS HO	11	5
COMEDOR DE OFICINAS-AREA DE MESAS	60	16
LABORATORIO GASTRONOMICO	4	2
BAÑOS (2)	12	6
TOPICO	2	1
LACTARIO/TOPICO	2	1
SITIOS GERENTES (11)	33	11
SALA DIRECTOR (6)	24	12
SALA DE DIRECTORES ASOCIADOS	12	6
SALA DE REUNIONES BALDARACCI	4	2
POOL SITIOS HO	224	112
POOL DIGITADORES	8	4
PRESIDENCIA-SECRETARIA	13	6
SALA M&K	8	4
SALA EXTERNA M40	5	2
CUBICULOS EXTERNOS PARA REUNIONES	3	1
RECEPCION	7	3
KITCHENETTE	3	1
SUM	121	10
SALA DE REUNIONES ARO	20	4
<b>AFORO HO TOTAL</b>	<b>588</b>	<b>215</b>

**Anexo 26.    Ubicación de lavaderos portátiles**

SEDE	UBICACIÓN
TIENDAS	<ul style="list-style-type: none"><li>*CADA PUNTO DE PAGO O CAJA.</li><li>*INGRESO DE PERSONAL.</li><li>*PODIUM DRY FOOD.</li><li>*PODIUM FRESH FOOD.</li><li>*PODIUM NON FOOD.</li><li>*ATENCIÓN AL CLIENTE.</li><li>*RECEPCIÓN DE MERCADERÍA.</li><li>*PASILLO DE TRASTIENDA.</li><li>*COMEDOR.</li><li>*SSHH DAMAS.</li><li>*SSHH CABALLEROS.</li></ul>
OFICINA CENTRAL	<ul style="list-style-type: none"><li>*INGRESO DE PERSONAL.</li><li>*RECEPCIÓN (RELOJ MARCADOR).</li><li>*COMEDOR Y KITCHENETTE.</li><li>*ZONA DE IMPRESORAS.</li><li>*SSHH DAMAS.</li><li>*SSHH VARONES.</li></ul>

Imagen referencial del lavatorio de manos

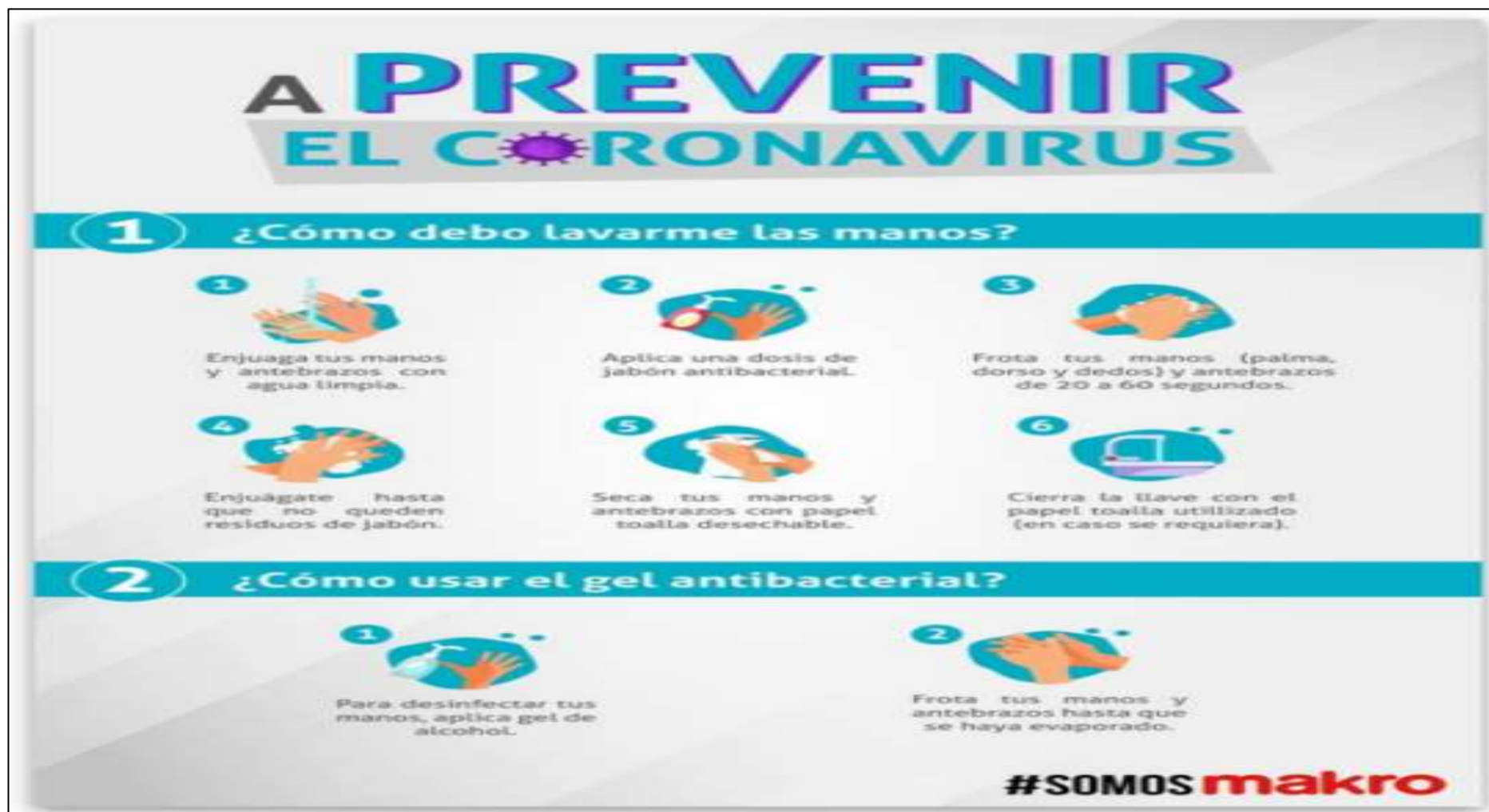


## Anexo 27. Implementación de lavaderos portátiles

Centro de Trabajo	Lavaderos Portátiles
001 Independencia	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
002 Callao	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
003 Santa Anita	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
004 Surco	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
005 Arequipa	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
006 Chiclayo	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
007 SJL	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
008 Trujillo I	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
009 Piura	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
010 Comas	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
011 VES	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
012 Huancayo	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
013 Chíncha	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
015 Ica	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
016 Huacho	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
017 Trujillo II	1 Ingreso de clientes. 1 Ingreso de personal.
100 Oficina Central	1 Ingreso de personal.



## Anexo 28. Información para la prevención del Coronavirus



## Anexo 29. Formato de validación de instrumentos - 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 28783 Covid 19 para incrementar la Calidad de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Seguridad y Salud en el Trabajo				
1	<b>DIMENSIÓN 1: Evaluación</b>	Si	No	Si	No
	DL = Desempeño Laboral CE = Capacitaciones Ejecutadas CP = Capacitaciones Programadas $DL = \frac{CE \times 100 \%}{N \times CP}$	X	X	X	
2	<b>DIMENSIÓN 2: Función de la Inspección de Trabajo</b>	Si	No	Si	No
	CML = Cumplimiento Marco Legal RC = Requisitos Cumplidos RL = Requisitos Legales $CML = \frac{RC \times 100 \%}{TRL}$	X	X	X	
3	<b>DIMENSIÓN 3: Plan de Contingencias</b>	Si	No	Si	No
	RRAE = Rapidez de respuesta ante Emergencia SR = Simulacros Realizados SP = Simulacros Programados $RRAE = \frac{SR \times 100 \%}{SP}$	X	X	X	
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Calidad de Servicio				
1	<b>DIMENSIÓN 1: Medición de servicio</b>	Si	No	Si	No
	NDS = Nivel de servicio NAV = Número de artículos vendidos NAF = Número de artículos faltantes $NDS = \frac{NAV}{NAV + NAF} \times 100 \%$	X	X	X	
2	<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción del cliente</b>	Si	No	Si	No
	NSC = Nivel de satisfacción del cliente RP = Rendimiento percibido E = Expectativa $NSC = (RP - E) \times 100 \%$	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**                      **Aplicable después de corregir [ ]**                      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dra. Ing. Luz Graciela Sánchez Ramírez  
Especialidad del validador: Gestión de Operaciones y Productividad

DNI: 32771174

Lima 07 de octubre del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## Anexo 30. Formato de validación de instrumentos - 2



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la Calidad de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Seguridad y Salud en el Trabajo							
1	<b>DIMENSIÓN 1: Evaluación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	DL = Desempeño Laboral CE = Capacitaciones Ejecutadas CP = Capacitaciones Programadas $DL = \frac{CE \times 100 \%}{N \times CP}$	X		X		X		
2	<b>DIMENSIÓN 2: Función de la Inspección de Trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	CML = Cumplimiento Marco Legal RC = Requisitos Cumplidos RL = Requisitos Legales $CML = \frac{RC \times 100\%}{TRL}$	X		X		X		
3	<b>DIMENSIÓN 3: Plan de Contingencias</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	RRAE = Rapidez de respuesta ante Emergencia SR = Simulacros Realizados SP = Simulacros Programados $RRAE = \frac{SR \times 100 \%}{SP}$	X		X		X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Calidad de Servicio							
1	<b>DIMENSIÓN 1: Medición de servicio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	NDS = Índice de servicio NAV = Número de artículos vendidos NAF = Número de artículos faltantes $INDS = \frac{NAV}{NAF + NAV} \times 100 \%$	X		X		X		
2	<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción del cliente</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	NSC = Nivel de satisfacción del cliente RP = Rendimiento percibido E = Expectativa $NSC = (RP - E) \times 100\%$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dr. Ing. Javier Francisco Panta Salazar DNI: 02636381  
Especialidad del validador: Gestión de Operaciones y Productividad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 23 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante.



## Anexo 31. Formato de validación de instrumentos - 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la Calidad de Servicio en el Área de Almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Seguridad y Salud en el Trabajo							
1	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
	DL = Desempeño Laboral CE = Capacitaciones Ejecutadas CP = Capacitaciones Programadas $DL = \frac{CE \times 100 \%}{N \times CP}$	X		X		X		
2	<b>DIMENSIÓN 2:</b> Función de la Inspección de Trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
	CML = Cumplimiento Marco Legal RC = Requisitos Cumplidos RL = Requisitos Legales $CML = \frac{RC \times 100 \%}{TRL}$	X		X		X		
3	<b>DIMENSIÓN 3:</b> Plan de Contingencias	Si	No	Si	No	Si	No	
	RRAE = Rapidez de respuesta ante Emergencia SR = Simulacros Realizados SP = Simulacros Programados $RRAE = \frac{SR \times 100 \%}{SP}$	X		X		X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Calidad de Servicio							
1	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Medición de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
	NDS = Índice de servicio NAV = Número de artículos vendidos NAF = Número de artículos faltantes $INDS = \frac{NAV}{NAF + NAV} \times 100 \%$	X		X		X		
2	<b>DIMENSIÓN 2:</b> Satisfacción del cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
	NSC = Nivel de satisfacción del cliente RP = Rendimiento percibido E = Expectativa $NSC = (RP - E) \times 100 \%$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. ROMEL DARIO BAZAN ROBLES      DNI: 41091024

Especialidad del validador: Gestión de Operaciones y Productividad

Lima 23 de octubre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## Anexo 32. Carta de autorización

Lima, 15 de Setiembre del 2020

Señores:

Murga Orellana, Edgar José  
Pari Güere, Anderson Kevin

Estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la  
Universidad César Vallejo

### **ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS DE INVESTIGACIÓN**

Yo Luis Navarro Vásquez, identificado con DNI 10220851, en mi calidad de Gerente de Makro Santa Anita, autorizo a los señores antes mencionado, estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la Universidad César Vallejo – Sede Lima Este, a utilizar información de la empresa que los estudiantes consideren relevantes para el desarrollo del proyecto de tesis denominado **“Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783 Covid 19 para incrementar la calidad de servicio en el área de almacén de la empresa Makro Supermayorista S.A - Santa Anita, 2020”**. Los estudiantes se comprometen a hacer buen uso de los datos e información que puedan recopilar de los diferentes medios como archivos electrónicos, formatos y archivos físicos que la empresa pone a su disposición para los efectos de llevar a cabo el desarrollo de su investigación. Se reitera que la información debe ser de uso exclusivo para llevar a cabo la investigación de su tesis. De considerar necesario se autoriza a los estudiantes la publicación de su investigación en el medio que considere su Universidad.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Profesional de Ingeniería Industrial.

Atentamente,



---

Luis Navarro Vásquez  
DNI 07754592